Comisión de Vivienda,
Territorio y Medio Ambiente
S/C

Versión Taquigráfica N° 315 de 2010

BANCO HIPOTECARIO DEL URUGUAY

Versión taquigráfica de la reunión realizada
el día 10 de noviembre de 2010

(Sin corregir)

PRESIDE:	Señora Representante Susana Pereyra.
MIEMBROS:	Señores Representantes Julio Bango, Walter Campanella, Arturo López Méndez, Gustavo Magallanes, Marta Marizcurrena Darío Pérez Brito y Edgardo Rodríguez.
ASISTEN:	Señores Representantes Mario García y Ruperto Ortega.
INVITADOS:	Presidente del Banco Hipotecario del Uruguay, economista Jorge Polgar; Vicepresidente, contadora Ana Salveraglio y Director José Luis Damonte.

SEÑORA PRESIDENTA (Pereyra).- Habiendo número, está abierta la reunión.

Damos la bienvenida a la delegación del Banco Hipotecario del Uruguay, integrada por su Presidente, economista Jorge Polgar, su Vicepresidenta, la contadora Ana Salveraglio y el Director, contador José Luis Damonte, y agradecemos la deferencia que han tenido con esta Comisión.

Administrativamente, hemos mandado las inquietudes que surgieron en la Comisión, a partir de las visitas de delegaciones provenientes de distintos lugares del país, en cuanto a situaciones de los vecinos con el Banco. Como estamos acostumbrados a escuchar las dos partes, para laudar, para colaborar en la medida de lo posible, es que hoy con mucho gusto los tenemos aquí.

SEÑOR POLGAR.- Muchas gracias por recibirnos.

Recibimos el material que ustedes nos enviaron. En la mayor parte de los casos la situación nos es familiar y muy comparable con la problemática que atiende el Banco cotidianamente.

En consulta con la Presidenta evaluamos que podría ser de mucha utilidad para esta Comisión, y sin duda para nosotros, dar un marco más general y detallado de la coyuntura del Banco, para ubicar su situación financiera económica, los aspectos de recupero de su cartera, la situación estructural y, sobre todo, los aspectos de crédito. Nos va a llevar tiempo, pero nos dijeron que realizáramos una explicación detallada con criterios conceptuales.

En ese sentido, nos pareció útil estructurar una presentación, ubicando al Banco Hipotecario del Uruguay después de la reestructura, porque hubo grandes cambios en lo institucional dentro de la política de vivienda. Todavía nos ocurre que los clientes del Banco pasados a actuales, o potenciales clientes, así como también el público en general, siguen viéndolo como la puerta de atención a la temática de vivienda, de un Banco Hipotecario que era anterior al propio Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente. Hoy, costosamente, tanto en trabajo como en recursos, se reestructuró el sistema público de vivienda y muchas de las antiguas funciones que desempeñaba el Banco Hipotecario estaban vinculadas a la vivienda, pero no eran bancarias. El Estado no se retiró, sino que se realizan desde otra institucionalidad, lo cual muchas veces por supuesto que ustedes están al tanto de eso lleva a que el Banco tenga que duplicar los esfuerzos de coordinación con el resto de los actores de la política pública de vivienda, en tanto es parte responsable ante la población de la visión de que es el Banco que se encarga de determinado tipo de situaciones, cuando la ley lo compromete a otro tipo de actividades. El Banco aún es un instrumento frágil en una cantidad de aspectos, y eso se recoge en los desafíos del 2010 y en el avance de la reestructura.

Quisimos traer una actualización de la presentación que hicimos en la Comisión de Vivienda y Ordenamiento Territorial del Senado, en cuanto a los números, para que tengan idea de la situación del Banco Hipotecario como instrumento para la vivienda, su potencial para este período, y para poder ubicarlo dentro del plan quinquenal que el Gobierno tiene para vivienda y, brevemente, el plan comercial de los compromisos que estamos asumiendo a nivel de gestión.

No hace tanto estaba planteada la necesidad de reconstruir el sistema público de vivienda. Al llegar la crisis del 2002, el Banco Hipotecario se encontraba virtualmente quebrado, no podía honrar sus depósitos y ya no estaba originando créditos, pero no fue por la crisis del 2002, sino porque, precisamente, esta dejó al desnudo la situación financiera y económica del Banco, y la necesidad de reconstituir el sistema público de vivienda iba más allá de la reestructura del Banco Hipotecario, aunque en ella tenía su centro. Asimismo, habían quedado claro los aspectos bancarios del Banco Hipotecario, que no quedaban tan claros en su accionar. Sí quedaron claros durante la crisis: sus depositantes se comportaron como los de cualquier banco y corrieron contra él. Sus deudores en dólares tuvieron grandes problemas para enfrentar las deudas, al igual que los del resto del sistema financiero de cualquier otro tipo de crédito. La reestructura del Banco Hipotecario tenía que ver con refundar sobre nuevas bases el sistema público de vivienda y, asimismo, eliminar las vulnerabilidades que suponía en su funcionamiento al resto del sistema financiero.

Las corridas contra el Banco de la República en la crisis del 2002 están muy relacionadas con lo que pasaba uno o dos días antes, con la incapacidad del Banco Hipotecario de hacer frente a sus depósitos. Terminó con un salvataje cruzado del Banco de la República al Banco Hipotecario por US$ 700:000.000, deuda que fue recientemente absorbida por el Ministerio de Economía y Finanzas, de acuerdo con la ley, como capitalización del Banco Hipotecario.

En todo esto había una decisión explícita de un Banco, que entre 2002 y 2007 estaba abierto, pero quebrado y no originando créditos, de contar con un instrumento estatal y especializado dedicado exclusivamente a los aspectos bancarios de la política pública de vivienda.

Desde el punto de vista del sistema público de vivienda, el objetivo era el desarrollo del crédito hipotecario. Desde el retiro e imposibilidad del Banco Hipotecario de originar créditos, simplemente, en el mercado uruguayo, no había crédito hipotecario. La participación en el pasado, desde que el Banco Hipotecario había dejado de ser monopólico, de los Bancos privados había sido muy esporádica, en montos muy menores con respecto a sus portafolios y a la demanda de mercado, y para los tramos de más altos ingresos y típicamente en dólares y a plazos cortos. Había que desarrollar el crédito hipotecario; había que redefinir una política de subsidios. El Banco Hipotecario concentraba muchas actividades de fomentar y ordenar la construcción, canalizaba subsidios, administraba el Fondo Nacional de Vivienda y, a su vez, era banca comercial y, sobre todo, captaba depósitos. Esa confusión de roles trajo muchos problemas. Lo que quedaba claro era que si el Banco Hipotecario no iba a dar más subsidios, los sectores de vivienda, y aun aquellos para volverse propietarios, requerían de subsidios estatales. Y si no los iba a dar, la pregunta era: los fondos presupuestales destinados a tal efecto, ¿a través de qué institucionalidad y mecanismos se iban a canalizar? Para eso se crea, entre otras tareas, la Agencia Nacional de Vivienda como vamos a ver más adelante con gran parte de las responsabilidades no bancarias, que estaban previamente en manos del Banco Hipotecario. Había que fortalecer el sistema financiero. Después de la reestructura del Banco Hipotecario, tenía que ver con la reestructura del sistema financiero, una mayor eficiencia de la banca pública y reducir las fragilidades

fiscales y de todo el sistema bancario, porque cuando un banco, y además público, funciona mal y está subcapitalizado, impone riesgos al resto de la banca. En ese sentido, la ley de reestructura del Banco crea la Agencia Nacional de Vivienda; reestructura al Banco Hipotecario y le da un rol central al Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente en el órgano directriz de las políticas y de decisión de los destinos de los recursos.

El nuevo Banco Hipotecario, dentro del marco de la política pública de vivienda, tiene la obligación de asumir los riesgos necesarios para desarrollar productos crediticios accesibles a la población con capacidad de pago pero, históricamente, no atendida para el resto de la banca, en condiciones de rentabilidad, en competencia y cumpliendo con la regulación financiera, en tanto es un intermediador. El sistema financiero capta depósitos, trabaja con dinero ajeno y eso hace, dentro del marco legal uruguayo, que necesaria y convenientemente, esté sujeto a la regulación del Banco Central. El Banco Hipotecario es una entidad sin fines de lucro, pero sujeto a la rentabilidad como condición necesaria para su sustentabilidad y crecimiento. Esto quiere decir que el Banco enfrenta un ambiente hostil, en lo que hace a competencia, en beneficio de los propios clientes él tiene muchas alternativas, está sujeto a regulación los bancos públicos en el pasado no tan lejano no tenían las mismas exigencias que tienen los bancos privados hoy y tiene que ser necesariamente rentable para poder crecer, sustentar sus negocios y honrar sus obligaciones.

¿Cómo lo ubicamos en su papel social y desarrollo del mercado? Si esto fuera una aproximación a la pirámide de ingreso de la población, hay una cúspide que, en caso de necesitar crédito, accede a la banca privada. Hay unos sectores medios altos y medios que son rentables, pero típicamente no han sido de interés en el mercado privado cuando este se ha desarrollado, y eso tiene que ver con razones de mercado.

El producto hipotecario es atractivo para los bancos privados o para cualquier banco, a fin de captar y fidelizar un cliente a lo largo de años, para poder ofrecerle y venderle productos adicionales: tarjeta de crédito, financiamiento de otro tipo, chequeras, descuento de documentos, manejo de portafolio, etcétera.

La población objetivo del Banco Hipotecario es aquella que, con gran sacrificio es el objetivo llegar hasta ella puede pagar una cuota, y no hay mucho más para endeudarse. En ese sentido, no quiere decir que no sea rentable, sino que la rentabilidad unitaria de cada uno de esos clientes es más baja, porque no se le va a poder vender nada más. Para poder tener rentabilidad de ese negocio y mantener una línea sustentable, hay que tener escala, volumen, un banco dedicado prácticamente en exclusividad a ese sector, que es lo que, por ley sabiamente, al legislador le encomendó el Banco Hipotecario. Su único giro es la vivienda, independientemente de la etapa de ciclo económico, los apetitos de los bancos por otros mercados, rentabilidades comparadas, etcétera. El Banco Hipotecario tiene que ganarse el pan y honrar sus deudas exclusivamente con la vivienda.

Entonces, el mayor riesgo relativo de los sectores medios y bajos, la menor demanda que pueden tener sustentable de otros productos bancarios y la menor rentabilidad unitaria, hace, típicamente, que no sean objetivo de la banca privada. Por lo tanto, el Banco Hipotecario se ubica en un sector al que sabe que, si no llega a él, difícilmente lo haga el resto de los bancos uruguayos. Algo muy importante, dado que estamos hablando de actividad bancaria sabemos que estamos hablando de gente con capacidad de repago, es que la política de vivienda hace el esfuerzo de canalizar los subsidios de una forma eficiente, y parte de esto se canaliza a través del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, como complemento de las familias elegibles en un subsidio para pagar una cuota. Allí está de vuelta el crédito hipotecario y el Banco Hipotecario, en convenio con el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente. También otros bancos han firmado un convenio similar, para originar crédito para población con subsidio.

Es importante contar con un Banco Hipotecario estatal, capitalizado y con instrumentos líquidos en sus recursos. El sistema financiero uruguayo tiene una característica. Tal vez estemos arrancando un poco más atrás, pero es para resaltar la importancia de que es un instrumento con peculiaridades muy especiales, que lo convierte en único y necesario. Hay una falla de mercado dentro del sistema financiero, que tiene que ver con los plazos cortos, tanto por los depósitos que logran captar los bancos, como por los créditos que originan; en general está caracterizado por plazos cortos. Hay un alto porcentaje de dolarización, y nuestras economías suelen acostumbrarnos a períodos muy volátiles, de rápido crecimiento y de caída. El mercado hipotecario tiene una alta demanda a través del tiempo, independientemente del ciclo, una parte de la demanda que tiene que ver con el crecimiento vegetativo de la población. Más allá del ciclo, hay necesidad de vivienda y gente

dispuesta, aun en las partes bajas del ciclo económico, a contraer el consumo, manteniendo un ahorro y una disciplina de pago para la que sea su vivienda, ya sea alquiler o pago de cuota.

Se necesitan bancos dispuestos a generar productos sustentables. Cuando hablamos de un crédito hipotecario estamos pensando en plazos muy largos, para poder dar una cuota lo suficientemente baja, como para que una familia trabajadora pueda acceder a un crédito, y nuestro sistema financiero está caracterizado por plazos cortos. Definitivamente, se necesita una moneda distinta del dólar, independientemente de que cuando analicemos un período u otro, sea más rentable en dólares, en UR o en UI. Acá no se trata de hacer un buen negocio sino de poder pagar el compromiso, y que la gente no pierda la vivienda por no poder pagarla. Eso tiene que ver, fundamentalmente, con la moneda que se elija y no puede ser el dólar. Plazos largos, en moneda distinta del dólar y en las épocas de recesión, es un instrumento que no vamos a encontrar en el sistema financiero uruguayo en abundancia suficiente como para atender toda la demanda. El Estado, que es el dueño del Banco Hipotecario, está dispuesto a arriesgar el patrimonio del Banco en moneda nacional ha optado por la unidad indexada a plazos largos, hasta veinticinco años, como forma de asegurar continuidad y previsibilidad de la oferta de crédito, independientemente del ciclo económico y de las rentabilidades de otras alternativas de inversión para los bancos. Esa es la importancia de tener al Banco Hipotecario en el mercado.

Me resulta útil recordar que ahora estamos en momentos de alta competencia lo verán en la publicidad, donde las bajas tasas de interés y la alta liquidez hacen que, afortunadamente, todos los bancos estén interesados en este mercado. Eso va en beneficio de la competencia. Ustedes pueden ver bancos que se posicionan anunciando ventajas en general con respecto al Banco Hipotecario, tasas más bajas, buena publicidad, etcétera. El Banco tiene que dar la batalla en ese terreno, pero recordemos que la crisis actual de los países desarrollados, que precisamente tuvo su auge, su momento de pico de recesión en Estados Unidos y Europa, fue en el momento en que el Banco Hipotecario estaba volviendo al mercado en diciembre de 2009, principios de 2009. En ese momento, ya podíamos ver en el mercado cómo los bancos retraían y achicaban su oferta de créditos y nuevamente quedaba exclusivamente en la práctica, el Banco Hipotecario ofreciendo créditos. Hay una sobrerreacción a los ánimos financieros para algo que necesita una oferta continua en el mercado, porque una parte de la demanda está atada a la necesidad de vivienda, y tiene que ver con el desempeño demográfico de un país y no solamente con la evolución del ciclo económico.

El Banco tenía condiciones para el regreso al mercado, lo que sucedió en diciembre de 2008. Es un banco, en esta nueva etapa, muy joven; aún está dando sus primeros pasos, aprendiendo y afianzándose. Se necesita una reestructura y una capitalización; se necesitaba la habilitación del Banco Central y generar las condiciones económico financieras para que pudiera volver al mercado. Estaba inhabilitado por la normativa vigente para prestar e imposibilitado, porque no tenía con qué ni cómo hacerlo.

En ese sentido, el Banco tenía que hacer una transformación profunda de su red física y funcionarios, de sus procesos internos e informáticos y de la profesionalización de la gestión. No es lo mismo administrar cualquier empresa pública que un banco público. El Banco tenía ausencia de manuales para sus procesos y grandes problemas de información. Llegó a tener más de ocho meses de atraso la información contable que los bancos están obligados a remitir al Banco Central, y no contaba con su autorización para prestar.

La capitalización dispuesta por ley tiene tres elementos fundamentales. Uno es mejorar la gestión, y para eso, parte de los temas a atender, la contracara para el Banco del traspaso de la cartera problemática era, simplemente, una cartera que no podía ser tratada con criterios bancarios. El Banco no sabía cómo, y no podía tratarlas si pretendíamos que siguiera funcionando y, al mismo tiempo, dar una solución a esos clientes para volverlos al ciclo de pago. Esa cartera que el Banco transfirió a fideicomiso, propiedad del Ministerio de Economía, y que se administra bajo criterios del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, la Agencia Nacional de Vivienda, es muy intensiva, requiere mucho trabajo de personal de recursos humanos, tiene altos problemas legales, contingencias de juicios para el Banco, alta morosidad y un problema de contexto social. Esto implicaba separar esa cartera del Banco y darle un mejor uso y un mejor destino, así como una mejora de la gestión de la propia institución. La única forma en que el Banco podía pasar de tener mil funcionarios a trescientos cincuenta era especializándose en carteras lo más parecidas a carteras bancarias. Se trata de una mitigación del problema del descalce. Bajo este tecnicismo se define que el Banco tenía la inmensa mayoría de sus activos sus derechos en unidades reajustables y a largo plazo: veinticinco o treinta años. Sus obligaciones eran a la vista y en dólares; en el año 2002 no las pudo cumplir, no las pudo honrar, y tuvo que hacerse cargo el Banco República.

Además, necesitaba adecuar su patrimonio y generar liquidez. Tenía que ser solvente y tener recursos líquidos para prestar. La Ley Nº 18.046 facultó al Ministerio de Economía y Finanzas a capitalizar al Banco por hasta US$ 250:000.000. La capitalización no era inyectar recursos líquidos. En este caso, se imponían fuertes condiciones de reestructura al Banco porque ya había sido capitalizado numerosas veces en el pasado y hay distintas cuentas que nos dan números alarmantes. Había que refundar el banco sobre los pilares de la nueva política de vivienda con una nueva institucionalidad.

La administración de la cartera social quedó fuera del Banco Hipotecario, que quedó con la obligación de desarrollar el crédito hipotecario para todo aquel que, teniendo capacidad de repago, quisiera acceder a un crédito y no hubiera podido. Reitero que la capitalización no es la inyección de recursos líquidos sino que el Ministerio de Economía y Finanzas asume deudas del Banco Hipotecario que alguien está esperando cobrar y este le paga con activos problemáticos: carteras sociales, inmuebles sin terminar, carteras con alta morosidad, inmuebles libres de difícil comercialización; es decir, todo un cúmulo de clientes y activos generado por años y años de prácticas alejadas de criterios bancarios con muchos problemas de gestión, de transparencia e incentivos.

La diferencia entre estos pasivos y estos activos en valor por hasta US$ 250:000.000 es lo que el legislador dispuso que fuera la capitalización del Banco. Lo que estoy mostrando tiene que ver con la documentación, para que ustedes tengan una idea de la magnitud de lo que ha sido implementar a nivel del Banco y de la Agencia Nacional de Vivienda con los Ministerios de Economía y Finanzas y de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente lo que dispuso la letra de la ley. Estamos hablando de más de 35.200 clientes e inmuebles que pasaron del Banco Hipotecario a la Agencia Nacional de Vivienda, a través de la forma de un fideicomiso. No es una transferencia directa. El fideicomiso está sujeto a una cantidad de reglas de revisión de información, de requisitos del Banco Central, de los registros en la Superintendencia de Servicios Financieros, lo cual lleva tiempo y muchos recursos. Entonces, estamos hablando de un volumen de 35.200 créditos e inmuebles, con un valor contable de aproximadamente US$ 642:000.000 equivalentes en activos. Esto es: tan bien valuados como permitía la contaduría de un banco que no funcionaba como tal. Parte de ser activo problemático tiene que ver con la dificultad de establecer un valor contable adecuado a las exigencias del Banco Central; es una cartera que, por sus características, el Banco Hipotecario no podía mantener en su activo y por el destino de los créditos tampoco la política de vivienda podía encontrarle una solución si era tratada con criterios bancarios.

La ley ordena al Banco trasvasar la cartera problemática. Los criterios son bien amplios, definidos así por la ley Nº 18.125: es la cartera problemática de ser administrada por el Banco Hipotecario. Problemática incluye desde una estación de tren hasta un asentamiento vertical en forma de complejo habitacional. Bajo ese manto es que el Banco Hipotecario tiene que deshacerse de activos que, en muchos casos, son clientes que están pagando, en otros son juicios o activos con grandes problemas de información y documentación. Este era un Banco muy activo y muy rápido en celebrar convenios, por ejemplo, con las Intendencias. Al momento de construir, seguramente todos sintamos añoranza de un Banco que construía fuera de las normativas municipales, hacía obras sin tener adecuada documentación de los títulos de los terrenos, pero no voy a abundar en temas que la Comisión debe de conocer. Obviamente, los vendía sin final de obra y, desde luego, tenía un cúmulo de reclamos y de problemas de documentación.

En la siguiente transparencia podemos ver las carteras que el Banco definía como sociales, promesas y créditos hipotecarios con atraso y difícil gestión que tiene que ver con su forma jurídica. Previamente a su reestructura, el Banco ya separó la cartera de las cooperativas. Transfirió al Fideicomiso IX más de novecientos inmuebles sin crédito asociado, en teoría, vacíos o de su propiedad que no necesariamente estaban vacíos pero que por sus características no eran aptos para ser tramitados a través del Banco. Sin duda la vedette, la parte más fácilmente visible, son los esqueletos de estructuras vacías de obras que habían sido encomendadas por el Banco Hipotecario y que por la crisis de 2002 quedaron inconclusas.

La ley dispuso la capitalización económica y para que el Banco pudiera funcionar era necesario dotarlo de material humano. Se necesitaba el ingreso de nuevos profesionales. A pesar de tener tres mil funcionarios, había habilidades y perfiles que el Banco no tenía. Al momento de la separación de funcionarios, en el Banco no trabajaba, por ejemplo, ningún economista.

En la siguiente transparencia vemos los aspectos internos de la reforma de una institución: generar reglamentación de ascensos y concursos; capacitación; instaurar un cambio cultural; gestión de riesgos, y

adecuarse a las buenas prácticas del sistema financiero.

Un aspecto importante para nosotros: toda esta reestructura tiene sentido si el Banco está en funcionamiento. Es la única forma de poder explicar cómo el Banco logró superar una reestructura tan profunda y dar destino a más de dos tercios de sus funcionarios. Hoy estamos en una situación muy conflictiva en la banca por distintas razones. Ustedes podrán encontrar en la plataforma el traslado de cinco funcionarios en el Banco República. El Banco Hipotecario trasladó a seiscientos cincuenta funcionarios, de acuerdo con la ley de reestructura, a una institución no bancaria, que fue la Agencia Nacional de Vivienda. Esto pudo hacerse a nivel político, social y sindical porque el Banco se necesitaba y la Agencia Nacional de Vivienda también, y ambas instituciones estuvieron en funcionamiento desde el primer día.

El Banco tenía que rediseñar para eso su proceso de crédito, debía realizar su reestructura al mismo tiempo que daba crédito. En el pasado, el Banco Hipotecario, monopólico en varios aspectos y con varias ventajas del punto de vista legal, ponía mucho énfasis en el objeto de crédito: la vivienda. En muchos casos, era el dueño de la vivienda que estaba ofreciendo a crédito, ya sea para hipotecar o con un cliente promitente comprador. Con el marco de las ejecuciones extra judiciales, el Banco era muy flexible y laxo aún cuando juzgara con transparencia en los requisitos de ingreso y capacidad de pago porque era el dueño del inmueble y supuestamente eso le daba mayores ventajas al momento de ejecutar. No hay una política de recupero sustentable para ningún banco y mucho menos para uno público si lo que no se hizo al momento del análisis del crédito se pretende corregir una vez que se vendió la vivienda por la vía de remates o rescisiones de promesas. Se pasó de hacer énfasis en el estudio del objeto del crédito, de la vivienda en sí, de trabajar con la vivienda como garantía por la amenaza del desalojo y el remate, a analizar el objeto del crédito. El Banco debe ser estricto, con todo lo antipático que ello resulte, para exigir que la persona que toma un crédito demuestre que lo puede pagar. Esa es la mejor política de recupero: curarse en salud y evitar que una familia se comprometa en algo que no puede pagar. Tal vez una franja de la población puede pagar una parte y no todo, y allí aparece el mecanismo de subsidio de cuota o capital, que ya está implementando el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente.

En el proceso de crédito hay tres puntos claves para acceder al crédito: poder documentar un nivel mínimo de ingresos; analizar cuál es la fuente de ingresos, y adecuarla no solamente al clásico y más seguro ingreso de sueldos de un empleado público. Son empleados públicos y privados pero también aquellos que encuentran mayor volatilidad de la fuente de percepción de ingresos. El Banco Hipotecario tiene también productos para aquellos que no cobran un sueldo a fin de mes sino que tienen ingresos más volátiles: cuentapropistas, profesionales, etcétera.

Estamos hablando de nivel de ingresos, fuentes de ingresos y aportes propios de capital. Es una buena práctica que el Banco Hipotecario recoge que en el pasado no fue siempre así de no financiar la totalidad del inmueble que la persona está comprando. Esto no es porque el Banco no disponga del dinero. Pedir el 20%, la quinta parte del valor, a la familia que quiere comprar un inmueble, tiene que ver con generar los incentivos al repago del crédito. El cliente comienza su relación contractual con el Banco al cual le hipotecó el inmueble siendo dueño, con recursos propios, de una parte de la vivienda. Está demostrado que eso es una buena práctica que se recoge a lo largo y ancho del mundo y que el Banco Hipotecario también incorpora. Es necesario que las familias hagan un aporte propio de capital. Es una barrera, es un problema; tiene su lado bueno y su lado malo. En este caso específico, el Banco diseñó un nuevo sistema de ahorro previo que le permite poder prestar en las mismas condiciones de riesgo un porcentaje mayor y llegar hasta el 90% del inmueble que la persona quiere comprar.

En ese sentido, el Banco está alineado con buenas prácticas y el tomador del crédito asume parte del riesgo. Se pasa de una tradición basada en el sustento de que el Banco era el dueño del inmueble y la solución ante problemas de pago era ejecutar la garantía a una política de crédito basada en el estudio del sujeto del crédito para asegurar la capacidad de pago a lo largo del tiempo.

Este es un racconto de cuáles son las exigencias que el Banco tiene hoy. Nuestros clientes y los operadores del mercado lo ubican como el banco más conveniente en lo que hace a condiciones financieras y costos. El Banco es bien prudente: exige al cliente un seguro de vida, para evitar el caso clásico de que fallece uno de los perceptores de ingreso y la familia no solo tiene que lidiar con esa pérdida sino que no puede honrar la deuda.

Al ver cómo se posiciona un banco público en el mercado de competencia, me interesa destacar algunas cosas que en la práctica han sido engañosas o han creado falsas imágenes. Por ejemplo, en el caso del empleado público o jubilado estamos hablando de 11.000 unidades indexadas para dos perceptores de ingresos, que es lo que llamamos cupo familiar. Estos $ 22.000 son ingresos brutos, sin tener en cuenta los descuentos jubilatorios ni el IRPF. Parte de los bancos de la competencia o algunos análisis de especialistas comparan, con errores conceptuales, nuestras 11.000 unidades indexadas en el caso de empleados públicos o 16.000 en el de empleados privados con los requisitos líquidos de otros bancos. Eso da un promedio de 35% más abajo que en la práctica no es así.

Otro aspecto importante es que todos los bancos y también el Hipotecario, de acuerdo con la regulación y las buenas prácticas, dejan que las familias comprometan porcentajes máximos de sus ingresos líquidos al pago de la cuota. Por eso, cuánto más largo el plazo, mayor posibilidad tiene la familia de financiar el inmueble que están buscando. Eso quiere decir que aunque uno no pusiera un monto mínimo de ingresos exigibles, si luego exige que la cuota no puede superar, por ejemplo, la tercera parte de los ingresos, si estos son muy bajos no hay capacidad de y el cliente que pensó que calificaba por los niveles de ingresos no lo hace por la cuota a que puede acceder.

En la siguiente transparencia vemos una combinación de las fuentes de ingresos: profesionales u otros, quienes facturan y no tienen ingresos fijos cada mes y empleados o jubilados públicos y privados que tienen percepciones fijas de ingresos.

SEÑOR RODRÍGUEZ.- No sabemos cuál es el valor de la unidad indexada.

SEÑOR POLGAR.- Básicamente hay que multiplicar por dos. Son $ 22.000 de ingresos para empleados públicos de Montevideo y Ciudad de la Costa y $ 32.000 en el caso de empleados privados.

Fíjense que el Banco va cubriendo los riesgos a través de distintas dimensiones. En la medida de que nos movemos a la derecha en el cuadro, se asumen más riesgos porque la percepción del ingreso es más segura. Entonces, el Banco no deja de prestar ni lo hace a tasas más caras sino que, por ejemplo, al empleado privado le pide una antigüedad mayor que al público. Esto tiene que ver con la estabilidad de la percepción del ingreso. En ambos casos financia hasta en veinticinco años. Cuando se trata de un profesional, que puede percibirse como más riesgoso, en vez de financiar hasta el 80% se financia un 70% y en vez de a veinticinco años, a veinte. Esto revela que no es todo o nada sino que el Banco va regulando el riesgo que asume y maneja estos distintos parámetros.

Las condiciones de ingresos son menos exigentes en el interior porque el poder adquisitivo es más alto y la relación nos permite tener un mínimo más bajo. En la misma línea conceptual, se pasa a $ 19.000 en el caso de los empleados públicos y a $ 26.000 en el de los privados. En el caso de que el asalariado esté dispuesto a ofrecer la retención legal sobre el sueldo el Banco tiene el beneficio, puede acceder a una cuota que equivalga al 30% del ingreso en vez de al 25%.

Recuerden que, en plena reestructura, el Banco reingresa al mercado en diciembre de 2008 con la habilitación parcial del crédito hipotecario. Lo hace para ahorristas y en Montevideo porque no tiene capacidad logística de gestión como para salir en todo el país y para no ahorristas. En junio de 2009, sale para ahorristas de todo el país. Esto implicaba trabajar en complemetación de funciones con las sucursales ex Banco Hipotecario que pasaron a ser de la Agencia Nacional de Vivienda y que sus mostradores, a los efectos prácticos de los clientes nuevos y antiguos, fueran mostrador del Banco Hipotecario. Entonces, en junio de ese año empieza con los ahorristas del interior del país y recién en setiembre pasa a la situación actual, es decir, a operar con ahorristas y no ahorristas y en todo el país.

Desde ese momento, el Banco Hipotecario colocó dos mil quinientos créditos por un monto equivalente a alrededor de US$ 65:000.000; recuerden que los créditos son en unidades indexadas. Esto llevó a que, en un mercado de alta competencia, el Banco haya alcanzado una situación de liderazgo en la cantidad de créditos que se otorgan en el mes. El producto es competitivo y tiene llegada. Al Banco le corresponde entre el 50% y el 60% de los créditos y los montos que se colocan mensualmente.

A su vez, el Banco tiene la obligación comercial, moral y de reputación de colocar los inmuebles que le quedaban a estrenar, buenos inmuebles de un pésimo negocio como fue el Plan Fénix. En ese período, el

Banco colocó trescientos cincuenta inmuebles en Montevideo entre sus ahorristas y a crédito.

La contracara de un banco que coloca es un banco que tiene en la cartera los créditos que ya concedió. Los nuevos créditos tienen morosidad virtualmente cero. En el caso de los dos mil quinientos créditos y de los trescientos cincuenta del Plan Fénix el Banco tiene la información y la capacidad necesaria para hacer algo que no se hizo en el pasado: monitorear y gestionar proactivamente esa cartera; avisar a aquel que se está atrasando; interiorizarse de sus razones, y al menor síntoma de atraso aparecer con soluciones de financiación y recupero.

En el pasado no existía esta capacidad, esta preocupación o esta vocación para atender la numerosa cartera que quedó en el Banco. La nueva política de recupero ha dado como resultado que, a un año y medio de estar en el mercado y habiendo otorgado dos mil quinientos créditos, la morosidad de los nuevos créditos es virtualmente cero. Esto implica una gestión proactiva, una actualización de la base de datos de clientes y transparencia en la gestión. El Directorio no aprueba las refinanciaciones o los créditos de los clientes sino las políticas, los manuales y los procedimientos de los créditos y del recupero, que le tocan a cualquier cliente.

En este sentido, en su política actual de recupero esto no siempre fue así, como forma de atender al cliente moroso y que vuelva al circuito de pago según el tipo de refinanciación, el Banco abate o perdona lisa y llanamente los intereses moratorios. Esto es importante, porque cuando un cliente se atrasa tiene la amenaza lo que nos pasa a todos con las tarjetas de crédito de los intereses de mora. No es negocio para el Banco Hipotecario estar cobrando intereses de mora. La mora es una penalidad que ayuda a que los clientes o cualquiera que tenga una deuda no se atrasen con la cuota.

Luego de varios meses de estar en el efecto bola de nieve, si tenemos una cartera, como pasó en el Banco Hipotecario, que un cliente puede acumular años de deuda, sin cobrar ninguna acción de recupero a no ser la de última instancia, muchos años después de una rescisión de la promesa, un desalojo o un remate, al momento de sentarse a hablar de la deuda que tiene con el Banco, la deuda empiece siendo mucho más voluminosa de lo que hubiera sido, si el propio acreedor hubiese actuado con celeridad. Acá hay un detalle de en qué casos el Banco premia al cliente por volver al circuito de pago y evita tener que estar en forma de colgamentos, por ejemplo, capitalizando intereses moratorios.

Siempre dentro de lo que es la política y el proceso de recupero. Recupero es tratar con los clientes morosos y con los vigentes para que no se vuelvan morosos. En agosto de 2009, la morosidad en el Banco Hipotecario era el 64% de la cartera. La morosidad promedio de una banca está entre el 3% y el 1%. El Banco Hipotecario tenía el 64% de su cartera morosa en clientes donde el colateral es la vivienda de la familia. La solución de esto era una parte de la cartera que, por su nivel de morosidad, era inmanejable para el Banco.

SEÑORA SALVERAGLIO.- El 64% de morosidad no significa que el 64% de la cartera no pagara. Ese porcentaje se calcula de acuerdo con una norma del Banco Central. Hay muchos que estaban pagando, pero de acuerdo con cómo se categorizaba resultaba ese indicador de morosidad.

SEÑOR POLGAR.- Quiero decir que un cliente tiene varias cuotas distintas en el Banco le llamamos varios productos, y paga uno sí y otro no, o está pagando pero tiene seis meses de retraso. Se había instaurado una peculiar forma de ilusión de estar pagando, que era pagando a cuenta; se pagaba una parte de la cuota. A eso se refería la contadora Salveraglio. No quiere decir que el 64% de los clientes individuales no estuvieran lisa y llanamente pagando, sino que estaban atrasados en sus pagos.

De acuerdo a la ley, una parte de esto se trataba con separación de cartera, que fue procesada, en su mayor parte, a noviembre de 2009 y focalizando al Banco en un trabajo proactivo de recupero de clientes que iban a quedar en el Banco. Estamos hablando de que el 64% de los capitales que se le adeudan son morosos; entonces, transferir todos los morosos para afuera era quedarnos sin Banco. El Banco se queda con una cartera de clientes morosos y tiene el gran desafío de instalar una nueva cultura de pago y de cobro. ¿Cuál fue la gestión en un año? Una gestión proactiva, llamar al cliente, tener una base de datos. El Banco no tenía los datos del cliente para localizarlo, más allá de un cedulón judicial al domicilio o, mejor dicho, a la ubicación de la garantía. En muchos casos el Banco había vendido el inmueble y no tenía asociado el nombre del cliente con la dirección donde vivía. La gestión fue proactiva en seguimiento y recuperación de créditos

vencidos. Se están haciendo más de ciento cincuenta reestructuras mensuales, que es el 30% del público objetivo, que nos habíamos planteado en el plan de trabajo.

Hoy tenemos un nuevo departamento de recupero en el Banco Hipotecario que actúa de acuerdo con procedimientos y políticas, aprobados en un manual por el Directorio, el cual no interviene en los casos individuales, lo que nosotros evaluamos con mucho éxito para el Banco y para los clientes. Estamos teniendo más de ciento cincuenta reestructuras mensuales en el último año, sobre un grupo focalizado de siete mil quinientos clientes con atraso de más de dos cuotas, que permanece en el Banco. En un año, dos mil de estos clientes volvieron al circuito de pago, refinanciaron con el Banco. El Banco Hipotecario tiene una política de recupero que da cabida a gran parte de los problemas que nos hemos encontrado en la cartera que queda.

Se reestructuraron deudas por un monto equivalente a US$ 60:000.000 y se realizó una media mensual de diecisiete remates o rescisiones de promesas, según el cliente fuera un deudor hipotecario o un promitente comprador, en este caso originados, fundamentalmente, en gestiones anteriores de recupero en las que ya estaban iniciadas las actividades judiciales.

La morosidad a setiembre de 2010 es del 34%, tanto por la acción sobre estos dos mil clientes, como por la separación de la cartera. Si bien nosotros estamos permanentemente receptivos a modificaciones y aciertos en nuestra política de recupero, en la práctica está dando buenos resultados para el Banco y para los clientes. Hoy en el Banco se puede reestructurar un crédito y, de hecho, dos mil clientes lo han hecho en el último año.

La contrapartida de este Banco, que fue capitalizado y que necesita cobrar sus créditos, es prestar; es su razón de ser. Según nuestros planes de trabajo el Banco Hipotecario va a cerrar el año 2010 habiendo colocado, en nuevos créditos hipotecarios, US$ 65:000.000, lo que da unas mil trescientas cincuenta soluciones habitacionales, como se le llama en los planes quinquenales de vivienda. En su gran mayoría, por lo menos un 85% o un 90%, es contra inmuebles de terceros, ya no es el Banco vendiendo sus propios inmuebles. Son créditos de las mismas características de los del mercado, en competencia con el resto del mercado. A su vez, el Banco tenía como el Plan Fénix, que era más fácil de vender, porque estaban todos localizados en la misma zona, eran a estrenar, bien conocidos y sin problema de información para dar al Banco innumerables e indeterminada cantidad de inmuebles, ya sea cocheras, locales, algunos terrenos y viviendas que eran de su propiedad, y no tenía un crédito asociado, lo que, necesariamente, no quiere decir que estuvieran libres. Muchas veces tenían intrusos o, simplemente, el Banco no sabía en qué estado estaban. El Banco ha invertido muchos recursos no siempre de la forma más eficiente en la custodia de estos inmuebles, fundamentalmente con los Servicios 222. Ha tenido grandes problemas de información, lo cual es un compromiso muy fuerte con aquel que, pudiendo pagar una vivienda, enfrenta un mercado de vivienda con escasez de inmuebles, y esto para el Banco Hipotecario no solamente es lucro cesante y gastos inoportunos, sino realmente una falta de respuestas para los clientes, al tener inmuebles vacíos con grandes dificultades para volverlos al mercado, por su situación de juicios, notarial, intrusos, estado del inmueble, información sobre su ubicación y dudas respecto a si es o no del Banco. Todo esto está en el plan de negocios 2010, y en el correr del año el Banco estará completando la comercialización de más de setecientas cocheras, que simplemente se usaban sin pagar y eran de su propiedad. Además, tiene previsto, antes de fin de año, la comercialización de más de doscientos inmuebles, de los cuales ciento cincuenta ya fueron vendidos. Los que queden, que esperamos que a fin de año no superen los ciento cincuenta en todo el país, van a estar debidamente valuados, documentados e inventariados, y en un proceso de venta para que, en el primer semestre del año que viene sean vendidos. Y ese será el fin del Banco Hipotecario constructor de una gran cantidad de inmuebles y gran inmobiliaria que, ante la incapacidad de trasladar a precios sus ineficiencias, se los quedaba por tiempo más prolongado que el deseable para cualquiera que estuviera dedicado a esta actividad, e irá vendiendo aquellos que ingresen a su activo por recupero de créditos morosos.

¿Cuál es la situación actual desde el punto de vista de hitos? El Banco tiene una transformación lenta, costosa, muy tecnificada, sobre la cual es muy difícil hacer marketing, y en tanto no renuncia a querer captar ahorro del público, está sujeto a regulación financiera bancaria estricta. Hoy el Banco alcanzó algo que en cualquier otro banco es obvio: tener la contabilidad al día. No solo el Banco Hipotecario no estaba adecuado a las normas bancarias básicas y exigidas, sino que no estaba al día. Esto tiene que ver con los procesos de evaluación y de exposición de sus créditos y con la actualidad o la periodicidad del reporte de sus estados contables. Este proceso de convergencia a normas del Banco Central no es una mera exigencia, sino una buena práctica que el Banco Hipotecario toma como propia. Hoy estamos con la contabilidad al día y en nuestro plan de negocios con la expectativa de poder obtener el dictamen limpio del auditor hacia fin de año.

Esto no es un tecnicismo. El Banco tiene más de US$ 200:000.000 de depositantes, que exigen que pueda probar en cualquier momento el tiempo que pueda honrar sus deudas, y tiene previsto, dentro de un exigente plan de negocios para el quinquenio, sobre fines de 2012 o 2013, volver al mercado de capitales a captar ahorro fundamentalmente de instituciones financieras, AFAP, fondos de inversión, con la emisión de notas hipotecarias, por ejemplo, para financiar su ambicioso plan de negocios. La única forma de que el Banco pueda tener buenas condiciones financieras en el mercado cuando salga a captar el ahorro del público, es teniendo números no solo buenos, sino inequívocos, transparentes, con dictamen del auditor. Cualquier buen financiamiento que el Banco logre se va a traducir en mejores condiciones para el cliente, al momento de tomar un crédito. Endeudarse siempre se puede, el problema es en qué condiciones. Si el Banco no logra tener un estado financiero sólido y, sobre todo, verificable ante dictamen de auditor, la deuda que contraiga seguramente no sea la suficiente ni lo suficientemente barata como para tener un producto en calidad y en cantidad, al momento de originar un crédito acorde con la necesidad del público objetivo del Banco.

Por último, quiero mencionar algunos números que pueden serles de utilidad. Queda una instancia más de separación de cartera, a concretarse antes de fin de año, con características similares a las anteriores y dentro del marco de la ley de capitalización del Banco, el cual tendrá un activo neto de previsiones, o sea el valor contable de los créditos concedidos, dándonos, a fin de año, un Banco de magnitud de unos US$ 840:000.000 equivalentes, sobre una cartera de treinta y tres mil quinientos clientes que, en su gran mayoría como ustedes saben quedaron en el Banco son del viejo Banco Hipotecario, ya que en este año hemos dado mil quinientos créditos.

La morosidad a diciembre, con la salvedad que hacía la contadora Salveraglio, va a estar ubicada en el 30%, y una modalidad del Banco en el pasado, que era financiar o refinanciar a clientes en forma automática, por ley o no, y masiva, generando colgamentos, que eran refinanciaciones detrás de cada colgamento hay una cuota que subió menos de lo debería, solo que después tomó muy mala reputación hoy significa más de US$ 200:000.000 en el capital del Banco. Se trata de un 20% de la cartera de colgamentos llamados no amortizables que quedaron en el Banco. Para que tengan una idea, hoy es un banco que recauda de flujo de caja, el equivalente a unos US$ 100:000.000 anuales.

Según los indicadores, la morosidad en el Banco pasó del 64% al 34%, según los datos de setiembre, y llegará al 30% en diciembre, según nuestras proyecciones, fundamentalmente por la separación de cartera, que es mayormente morosa, pero no toda y por la gestión proactiva de recuperación de créditos, de los concedidos luego de la reestructura del Banco, sobre estos dos mil clientes con los cuales hemos venido trabajando en forma exitosa.

En el plan de negocios actuales la idea es trabajar con cuatro mil quinientos clientes con atraso que permanecen en el balance del Banco. La gran mayoría de ellos están recibiendo llamadas, debido a su atraso, por primera vez en su historia crediticia por el Banco. Es una novedad en el servicio de atención que una persona lo llame para conversar sobre su situación de deuda en forma proactiva y no que el cliente vaya al Banco a solicitar un financiamiento. Esto es novedoso; es bueno para el cliente y muchas veces genera ruidos en clientes complejos o individuales, que reciben notificación de que tienen que pasar por el Banco a hablar de su deuda, cuando antes lo que pasaba, tarde y mal, era el envío de un cedulón judicial.

El objetivo para el 2011 es seguir trabajando sobre un núcleo de mil quinientos clientes para incorporarlos al circuito de pago, poniendo a prueba nuevamente la política de recupero que tiene el Banco que, hasta el momento, evaluamos como exitosa, y trabajar sobre capitales de US$ 45:000.000 promedio.

Según nuestra tasa de éxito estamos previendo que de las gestiones con estos clientes con mil quinientos clientes para la forma de pago, no se generen más de cinco casos frustrados que lleven a remates o a rescisiones promedio, a lo largo de 2011.

El Banco Hipotecario, a diciembre, tiene un activo total de US$ 1.170:000.000 y un pasivo de US$ 644:000.000, US$ 200:000.000 de los cuales son de depositantes de cuentas de ahorro que, actualmente o en algún momento fueron a hacerlo, con la expectativa de acceder en mejores condiciones a un crédito, pero la plata es de ellos, y está a la vista en cuentas de ahorro.

Con un patrimonio de US$ 526:0000.000 existe un Banco altamente capitalizado. De aquí a fin de año vamos a seguir trabajando sobre la adecuación de nuestro balance, y una vez que obtengamos el dictamen limpio del

auditor de acuerdo con la normativa del Banco Central, va a ser un banco que pueda exponer con creces, y superando varias veces, las exigencias del Banco Central en lo que hace a capitalización.

El Banco tiene un muy ambicioso plan de negocios en cuanto a colocación de créditos, que es a lo que se tiene que dedicar; sin embargo, recién hemos logrado el punto de equilibrio. La ganancia neta de intereses los intereses ganados menos los que se pagan, que es de lo que tienen que vivir los bancos, está apenas por encima de los costos operativos antes impuestos. Pueden observar en la pantalla un desagregado de cuáles son los costos operativos. Esto no es una mala noticia; es una buena noticia para nosotros, porque era un banco que no estaba en condiciones de autosustentarse y requería de capitalizaciones periódicas y hoy luego de la capitalización ya está en su punto de equilibrio y lo que le resta es incrementar la cantidad de créditos que da, velar celosamente por la salud de los ya concedidos y tener una administración muy cuidadosa de sus costos operativos.

Queremos cerrar esta presentación, que ya ha llevado suficiente tiempo, pero esperamos que haya sido de utilidad para ubicar los temas que les preocupaban. En particular de acuerdo con versión taquigráfica que nos hicieron llegar queremos decir que, en cuanto al plan de negocios para el quinquenio y en coordinación con el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, el Banco Hipotecario prevé, a partir de 2011, completar los dos mil créditos hipotecarios anuales la actividad central del Banco Hipotecario, que está en el orden de los US$ 110:000.000 por año. Además, antes de fin de año, el Banco va a estar lanzando un nuevo producto, el crédito refacción, que detectamos que es muy necesitado, porque para aquel que tiene recursos, la problemática de vivienda, no es solamente volverse propietario sino refaccionarla. Para ello pensamos contar con un monto equivalente a US$ 27:000.000 o US$ 30:000.000 por año. También contamos con un plan, con un monto de US$ 85:000.000 para el quinquenio, que tiene que ver con la participación del Banco en otros productos que estamos elaborando, de préstamo para persona jurídica no solo persona física, tal como lo contempla la Carta Orgánica del Banco Hipotecario, siempre y cuando aspectos contemplados en el Presupuesto, se cuente con garantía total de fondos especiales o del Ministerio.

Una idea de magnitud al 2010, es que los problemas cotidianos de la cartera existente del Banco son, en gran medida, por clientes cuyos créditos fueron otorgados previa reestructura y que han sido trabajados con criterios previos a ella. En la cartera nueva del Banco, al final del quinquenio, aun prestando este volumen de dos mil créditos por año en cantidad de clientes o en montos prestados, no va a llegar al 50%. Por eso, para el Banco es un desafío seguir haciendo la gestión proactiva de la cartera, de la forma que lo ha venido haciendo para el sustento de su plan de negocios y solvencia para sus clientes.

SEÑORA PRESIDENTA.- Agradecemos al Presidente que haya brindado tan importante información para esta Comisión, que nos va a permitir en el transcurso de estos cuatro años, tener un conocimiento profundo de lo que es el Banco Hipotecario del Uruguay.

Otro de los objetivos de invitar a las autoridades del Banco tenía que ver con varias visitas de vecinos y vecinas de distintos departamentos que tenían, de alguna manera, problemas con el Banco Hipotecario y acudieron a esta Comisión para ver como podemos nutrirnos de información que pueda ser beneficiosa para ellos, por ser gestores de encuentros y en nuestro rol más importante de legisladores de control de cómo se está desarrollando la función en el Poder Ejecutivo.

En ese sentido, nosotros les hicimos llegar las versiones taquigráficas con los planteos de los vecinos y, sin duda, esto tiene un ida y vuelta que amerita que ahora escuchemos a las autoridades del Banco, para ver si hay alguna solución. Los tres planteos que hicimos tienen que ver con: el cierre de la sucursal Las Piedras; la situación de los vecinos de San Fuentes, un núcleo básico evolutivo que estaba en la órbita del Banco y tenía muchas dificultades, y la situación de los vecinos de distintos complejos de Maldonado, con deudas importantes o colgamentos, que no encontraban receptividad para pagar a cuenta demostrando intención de pago.

SEÑOR BANGO.- Al inicio del trabajo de la Comisión recibimos a los vecinos del Complejo J7 de Fray Bentos, Río Negro. Si bien luego tuvimos algún intercambio al respecto, nunca recibimos una respuesta oficial por parte del Banco. Entonces, si fuera posible me gustaría que esa situación se agregara a las que muy bien resumía la señora Presidenta.

SEÑOR RODRÍGUEZ.- Hay varias problemáticas similares a la del Complejo J7. Quizás sería bueno que nos informaran cuál es el criterio general que aplica el Banco en sus procedimientos. Algo explicó el Presidente en su exposición, pero me gustaría saber cómo se va a proceder en esta última etapa previa a fin de año.

SEÑOR GARCÍA (don Mario).- Pido disculpas por no haber podido estar desde el inicio de la sesión.

Quiero trasladar la inquietud de varios complejos de la ciudad de Minas, departamento de Lavalleja, cuya nota característica es la impotencia que siente el cliente del Banco frente a que se le viene haciendo imposible afrontar las cuotas. Todos me hicieron llegar resúmenes, y la situación es generalizada en los clientes de los Complejos 16, 17 y 18. Ellos razonan lo siguiente: ya han pagado US$ 53.000 y les resta pagar US$ 33.000, pero los apartamentos que están ocupando cuestan en el mercado US$ 30.000; o sea que sienten que no van a poder terminar de pagar o van a tener que dejar la vivienda que ha significado el esfuerzo de toda su vida, porque ni avanzan ni retroceden.

Se han realizado reuniones en nuestro departamento que no han sido tan ordenadas como deberían porque cada uno plantea su posición y es difícil terminar de comprender cuando se trata de cien personas, pero ellos dicen que no entienden por qué determinada gente ya tiene su escritura con el Banco a pesar de que les quedarían cuotas por pagar. En definitiva, lo que plantean es que sienten que ya pagaron la totalidad de lo que vale la vivienda y están esperanzados de que el Banco condone la deuda por este desfase que ha habido con el dólar, que ha bajado y la unidad reajustable parece seguir subiendo. La realidad es que las deudas en unidades reajustables han perjudicado al cliente del Banco en el sentido de que si fuera a vender su vivienda debe cotizarla en dólares.

Quiero saber si hay alguna solución para ese tipo de cliente que se ve imposibilitado de seguir cumpliendo con el Banco y, por tanto, con su expectativa de ser en algún momento propietario o va a tener que cumplir lo que originalmente firmó con el Banco, que es un contrato de crédito que rige a las partes como la ley.

SEÑORA MARIZCURRENA.- En Rivera tenemos el caso de que el propio Banco sacó a la venta apartamentos sin estrenar a precios menores a lo que debía gente que venía pagando. ¿Qué solución específica se encuentra para eso? ¿Cómo se soluciona cuando en un mismo edificio hay un mal pagador que pasó a la Agencia Nacional de Vivienda, resultando beneficiado, y otro cliente que hace el esfuerzo de pagar y sigue perteneciendo al Banco? ¿Se puede buscar la manera de beneficiar a este cliente y no siempre al mal pagador?

SEÑOR MAGALLANES.- Quiero trasladar la inquietud de un grupo de vecinos de Tacuarembó, que pagaron durante veinticinco años su cuota y el Banco no libera los papeles para escriturar. Tengo idea de que hace algunos meses el señor Diputado Rodríguez ya había planteado el problema de esta gente del barrio Montevideo. Las viviendas se hicieron después de un tornado, creo que es el complejo RC7. Los vecinos le entregaron una carpeta al economista Mendive y reitero que nunca han podido escriturar. ¿Qué respuesta nos da el señor Presidente del Banco Hipotecario?

SEÑOR RODRÍGUEZ.- El complejo a que se refiere es de los construidos en convenio con la Intendencia de Tacuarembó.

SEÑORA PRESIDENTA.- Nuestra agenda, aun teniendo en cuenta los planteos de los vecinos que concurrieron a la Comisión, era más general, pero lógicamente los Diputados del interior aportan otras inquietudes. Suponemos que algunas situaciones podrán ser enmarcadas en la respuesta del señor Presidente del Banco Hipotecario y con respecto al resto nos podrán enviar la contestación.

SEÑOR POLGAR.- Con respecto al cierre de la sucursal de Las Piedras, el Banco se quedó con siete sucursales de las veintiséis que tenía y con trescientos cincuenta funcionarios de prácticamente mil.

Dentro de la reestructura procesada recientemente, en el correr de 2008, se hizo la separación de la mayor parte de los funcionarios. En 2009, se hizo la separación de la mayor parte de la cartera. En término de activos, el tamaño del Banco es un tercio del que tenía antes y también adecuó su red física. Lo que

posibilitaba al Banco operar en todo el país era la complementariedad con la Agencia Nacional de Vivienda: sucursales del Banco Hipotecario del Uruguay hacen tareas para la Agencia Nacional de Vivienda donde esta no está, y viceversa. Esto permitió readecuar la red física del Banco Hipotecario sin resignar la atención a los clientes.

Eso se procesó en enero de 2009. La sucursal Las Piedras quedó en la órbita del Banco Hipotecario y antes de tomar una decisión dio todos los pasos necesarios con los distintos actores: sindicatos, vecinos, clientes. La decisión fue el traslado de los funcionarios a Montevideo y la apertura, en acuerdo con la Intendencia, de un centro para la vivienda municipal donde funcionaba la sucursal bancaria. Allí el Banco mantiene un funcionario para tener un punto de atención a los clientes de Las Piedras y aledaños. Pone una línea especializada en la atención de asuntos en trámite y lo que va a aplicar es la modalidad que tiene pensada para el futuro.

La razón para mantener un centro de atención y eliminar la sucursal responde a un criterio de buena administración, que es asegurar la mayor utilidad de sus funcionarios para el Banco y sus clientes de todo el país. En el correr de 2008 y principio de 2009, separa dos tercios de su plantilla. En 2009 y 2010, tiene necesidades de personal adicional, en muchos casos con otros perfiles, en el marco de un Banco en crecimiento y luego de la reestructura. En el nuevo Presupuesto a estudio del Parlamento, el Banco pide cuarenta y ocho funcionarios adicionales para llenar las vacantes y cubrir nuevos cargos.

Ante ese desafío de un Banco en crecimiento había que justificar muy bien la necesidad de personal y estar seguros, por un tema de honestidad intelectual y seriedad como administrador de que todos los recursos humanos que tenemos estaban siendo administrados en su plenitud. Nosotros encontramos la forma de mantener la atención a los clientes de Las Piedras y, al mismo tiempo, aumentar la productividad de esos funcionarios utilizando la sucursal Las Piedras como un centro de atención no fijo sino periódico. Las Piedras no necesariamente van a estar mejor que antes porque es mucho más cómodo tener una sucursal a pleno, con cajero y el resto de los productos todos los días que funcionando por agenda y con algunos productos sí y otros no. Sin embargo, para el Banco como un todo, teniendo en cuenta el rendimiento de sus recursos humanos y el alcance a otras partes del interior, esos funcionarios eran mucho más valiosos en Montevideo que en Las Piedras. Para darles un ejemplo, estamos tomando agenda para acciones de recupero, para fecha de escritura y estamos previendo que los días 18 y 19 de este mes vamos a estar recibiendo solicitudes de créditos para refacción.

Pensamos que de esta forma el Banco no pierde mercado y a los clientes se les minimiza las complicaciones de no tener sucursal en su localidad con la comodidad que ello significa. Lo hacemos sobre todo pensando en el modelo del Banco de cara al interior. La profundización bancaria a través de apertura de sucursales si no es un error es una gran mentira. Una sucursal bancaria está sujeta a una cantidad de restricciones y costos, criterios de seguridad, dotaciones mínimas por un tema de control interno. Es impensable ya no en el interior profundo sino en localidades importantes del país que podamos expandir el crédito hipotecario con el modelo de apertura de sucursales. Sin embargo, al momento de cerrar la sucursal, uno necesita mostrar una estrategia y la sucursal es un instrumento y no un objetivo en sí mismo.

Nosotros tenemos un plan muy realizable y ambicioso, sobre todo para el interior donde no tenemos sucursales, en base a sucursales que el Banco ya tiene y no piensa cerrar. Estamos pensando en cubrir distancias mucho más desafiantes que las que hay entre Las Piedras y Montevideo para ciudades con características demográficas y laborales muy diferentes. En el correr de 2011, estamos pensando en trabajar en base a cosas que ya están funcionando hoy. Actualmente, todos los clientes del Banco con hasta cuatro cuotas atrasadas pueden pagar en forma descentralizadas en redes de pago, el correo o débito de su cuenta del Banco República. Tengo que hacer la precisión de que en cuanto al Correo estamos tratando de llegar al mismo estatus en materia informática que cuando estaban capacitados a tener el padrón de cobro en línea.

En ese sentido, la acción cotidiana de un cliente con el Banco está resuelta. No tiene por qué ir al Banco a pagar y lo que estamos haciendo ya no para localidades como Las Piedras sino para todo el país es empezar a trabajar con agenda de recupero. Damos día y hora a clientes con necesidad de reestructurar para que no tengan que desplazarse ya no de Las Piedras a Montevideo sino de Tranqueras a Rivera o de Tarariras a Colonia. Prevemos que el Banco vaya a esos lugares con fuerte apoyo descentralizado y telefónico.

Eso nos resulta mucho más fácil hacerlo para Las Piedras. Trabajando con las fuerzas vivas de la localidad y con el Gobierno Municipal se buscó una solución para que el local no quedara cerrado y donde había siete

funcionarios no quedara ninguno. Como les decía, quedó uno en forma permanente y reitero que los días 18 y el 19 vamos a estar con el crédito de refacción como modalidad de operación. Otros productos como la recepción de solicitudes de créditos hipotecarios se van a seguir haciendo en Casa Central y no en Las Piedras.

En síntesis, esto ya fue procesado, ya se está trabajando de esa manera y tenemos confianza en que la presencia del Banco en el Centro de Atención Pedrense como le hemos llamado, interactuando con el programa de la vivienda en Canelones pueda ser un modelo de gestión, de centros únicos de atención y de aprovechamiento de sinergias en lo que hace a la política de vivienda a nivel local. Ubicamos esta decisión con respecto a las Piedras en el marco del nuevo desafío de cómo aprovechamos los recursos humanos y no tomando como dato la simple razón de que ya estaba. Es una medida de eficiencia prevista especialmente por el Estatuto del Funcionario, que permite que los funcionarios puedan ser trasladados sin una compensación adicional hasta cincuenta kilómetros de su lugar de trabajo.

En lo que respecta a los clientes, estamos tomando estas medidas para que Las Piedras no quede en peores condiciones de lo que estaba antes.

SEÑORA PRESIDENTA.- Esta inquietud fue planteada por el señor Diputado Niffouri que lamentablemente no se encuentra presente.

Nosotros les mandamos las versiones taquigráficas relativas al núcleo básico evolutivo San Fuentes que, si bien está en la órbita del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente había una situación muy desdibujada y los vecinos se quejan de que los compromisos asumidos con ellos no fueron cumplidos. En esta misma versión taquigráfica tenemos el planteo del grupo J7 de Fray Bentos. ¿Ustedes tienen alguna respuesta al respecto?

SEÑOR POLGAR.- Tal vez en estos casos no podamos contestar particularmente por cada uno, aunque sí podemos entrar en detalles.

En primer lugar, el caso del núcleo básico evolutivo, efectivamente, es un tema del Ministerio y la Agencia, no es cartera banco, pero esa confusión tiene que ver con la historia del Banco. El Banco estaba detrás de cada uno de los programas, fueran municipales, locales o del Gobierno Central cuando no eran propios entonces, todo este pasaje de cartera, que comenzó en el 2003 con las cooperativas a la órbita del Ministerio de Economía y Finanzas, ha dado lugar a confusión en cuanto a cuál entidad es la responsable. Aun así, el Banco dice que no es su responsabilidad sino que es un problema de reputación, y facilita la solución de estos casos la coordinación y cooperación con el Ministerio y la Agencia Nacional de Vivienda. El caso de los núcleos básicos evolutivos definitivamente no es cartera banco, y así es informado cualquier cliente que se dirija al Banco al respecto.

Convivía en el Banco Hipotecario la actividad comercial con la de cartera social. En su momento, después de haber conseguido un crédito llegó a tener algún grupo de notables que, con criterios técnicos desconozco si fueron acertados estampaba si un complejo habitacional era social o no, y eso acarreaba un conjunto de beneficios. Todo ese modelo colapsó. No fue la crisis del 2002 la que hizo caer al Banco Hipotecario; fue endeudarse en dólares, prestar y luego recategorizar clientes y no recuperar créditos. Lo que el Banco esta obligado a hacer en esa situación, por la Ley Nº 18.125, es separar la cartera problemática y la ley de capitalización de la Rendición de Cuentas y Presupuesto. El legislador opta por separar la cartera problemática, porque engloba una cantidad de situaciones como repasábamos que refieren a las dificultades del Banco para proceder y, al mismo tiempo, está en marcha. Podemos imaginar que el Banco Hipotecario, como estaba, podía administrar adicionalmente a los que tienen estos treinta y cinco mil doscientos clientes problemáticos que separó, más la tanda que tenemos de acá a diciembre, pero difícilmente podemos imaginarlo al mismo tiempo prestando. Es más: la separación de esa cartera problemática era requisito para la capitalización dispuesta por ley. Esta era una capitalización con contrapartida, una transformación dolorosa institucionalmente. Esta separación de cartera problemática incluye aquella cartera social, que en la inmensa mayoría de los casos, nunca debió haber sido originada en un banco y que está a lo largo y ancho del país. También es problemático tener miles de deudores muy atrasados, y un Banco que se dedique a reestructurarlos; por los montos de sus deudas, seguramente debe tener criterios de rescisiones y remates masivos que, como ustedes vieron no es el camino por el que ha optado el Banco Hipotecario. Entonces,

efectivamente se hizo una masiva separación de cartera, por montos equivalentes a US$ 642:000.000, con aquello que era problemático para el Banco para gestionar. Ahí hay un activo económico. Cartera problemática y pensar que el Estado puede renunciar a esos derechos es afectar severamente las cuentas y los ingresos públicos. La cartera problemática transferida a la ANV recauda todos los meses, tiene un valor económico, computa la deuda pública del Gobierno, y los ingresos de recupero de esos fideicomisos, propiedad del Ministerio de Economía y Finanzas y administrados por la ANV, están dedicados a la propia política de vivienda; de lo contrario, tendríamos el caso medio paradójico de creer en el beneficio de tener pérdidas, de que de esa manera se obtiene una política de vivienda más potente. Las políticas de vivienda potentes son aquellas que tienen recursos, sin recursos no se puede tener políticas de vivienda potentes. El Banco separa cartera porque no la puede administrar, separa tareas, porque no son bancarias, separa recursos, sucursales y funcionarios. Se iban los funcionarios porque se redujo el número de tareas y se iban los clientes. Hubo que convencer al sindicato de que se iban a un lugar donde tenían tareas, como lo prueba el presupuesto de la ANV y su rol dentro de la política pública, que no es solamente administrar cartera pesada y terminar edificios a mitad construir; tiene otras, que ustedes ya conocen.

La separación de cartera, entonces, obedece a criterios que el Banco fija, no cliente a cliente, sino con criterios. Son criterios predefinidos de cartera que el Banco tenía categorizada como social.

Existen complejos o viviendas con problemas de titulación y juicios, y con alta y muy alta morosidad. El Banco no determina qué tratamiento van a tener, cumple con la ley de separarla de su activo y vendérsela porque se la vende, solo que el Gobierno la paga, absorbiendo deudas de mayor valor, y así es la capitalización, al Ministerio de Economía y Finanzas, el cual, junto con el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente instruye la ANV sobre los criterios de recupero de esa cartera. El Banco no es ajeno a que la separación de cartera genera políticas y procedimientos de recupero para clientes que eran, hasta el día antes de ser separados, clientes Banco Hipotecario de un banco no homogéneo. No todos los clientes del Banco se sentían iguales, porque no todos lo hacían iguales. Algunos lo hacían con programas Banco Hipotecario con alto componente de subsidio y otras eran viviendas lujosas, construidas por el Banco. Ni qué hablar que se podía comprar cualquier vivienda, aunque no fuera construida por el Banco Hipotecario, tema que tiene relación con una de las preguntas del Diputado que, con gusto, luego de agotar las demandas de las personas que ustedes estuvieron recibiendo, podemos extendernos.

En ese caso, y este marco más general, no es para eludir las preguntas, es para decir que este es un desafío muy grande para las políticas de vivienda, si es que queremos tener dos instituciones en marcha. Si queremos tener a la ANV con fideicomisos vivos y el Banco Hipotecario prestando la política de recupero es de un diseño muy preciso y, sobre todo, si quiere hacerlo en forma transparente y ágil, porque está comprobado que un cliente que deja de pagar al Banco Hipotecario, ya no paga a los vecinos los gastos comunes, no paga la contribución, entre otros. Y ese banco blando del pasado, que por momentos añoramos, que no remataba un cliente, muchas veces lo hacían los vecinos por las deudas de gastos comunes. Entonces, la problemática era más compleja, y sin duda que tiene ribetes de política social donde la vivienda solamente parte del problema. Y el trabajo que está haciendo la ANV, ubicando el tema de la vivienda dentro de la problemática social, demuestra claramente la necesidad de especialización para trabajar con la cartera problemática del Banco Hipotecario.

El Banco Hipotecario, entonces, transfiere complejos CH, como le llama la jerga del Banco y los propios vecinos, y su situación jurídica escritural, sobre todo, de morosidad. Un criterio básico en todo esto es cómo van a ser tratados en la propia ANV. Se debe mantener la equidad y el criterio para los buenos pagadores dentro de la propia Agencia Nacional de Vivienda y también dentro del Banco. A un cliente que pagaba le va a ir mejor, aunque haya pasado a la ANV, que a uno que no lo hacía. Y las quitas y los programas de refinanciamiento que da la Agencia Nacional de Vivienda a estos ex clientes hipotecarios están sobre la base de volver al circuito de pago, y son muchos los convenios de refinanciaciones que no prosperan, por deudas que los vecinos tienen con sus propios vecinos. Es un enfoque integral bien lejos de lo que podía ser el Banco Hipotecario.

Si bien estamos conformes en todo este proceso, en cómo ha sido llevado adelante, no somos ajenos a los ruidos que genera, de expectativas de vecinos individuales o colectivos, que en un conjunto de reivindicaciones piden ser transferidos a la ANV, como si fuera un derecho.

Este es el resultado de un desastre financiero y de vivienda. No estamos repartiendo beneficios sino tratando, como política pública, de reencauzar a la formalidad y al pago a miles y miles de clientes que se originaron en créditos bancarios. La situación del núcleo básico evolutivo responde a otra coyuntura.

En este caso, dentro del Banco Hipotecario, nos concentramos en la transparencia del procedimiento, y el hecho de que se vayan en forma de fideicomisos, con toda la exigencia documental que ello tiene, es fundamental, así como convivir el pasaje de créditos a estos fideicomisos con una política acertada, flexible y puntual de recupero de los clientes que quedan en el Banco.

El pasaje del tiempo nos ha demostrado números que hemos compartido con ustedes que ha sido exitosa la política de recupero del Banco, porque está en condiciones de ofrecer a estos clientes morosos. Yendo al caso de Maldonado se ajusta a esta situación. Los clientes del Banco que formaron algunos agrupamientos de estos inmuebles, que no coincide con las Comisiones Administradoras, sino que son a iniciativas separadas, por las características de sus inmuebles y de sus deudas, perfectamente pueden ser atendidos dentro del Banco Hipotecario, y confirma la decisión de que son clientes típicos para estar allí y que distan mucho de la cartera social que el Banco tenía definida, que es el centro de la preocupación de la política de recupero en el caso de la Agencia Nacional de Vivienda.

Entonces, hoy un cliente del Banco Hipotecario enfrenta problemas de deudas, con la salvedad que ya hicimos, en cuanto a que no en todos los casos no se estaba pagando, sino que existía la costumbre de ir haciéndolo a cuenta. Varias de las cosas que algunos clientes pueden añorar en el día a día, de la forma en que se cumplía con el Banco Hipotecario, es el círculo perverso, que se ha cortado. Déjeme extenderme en algunos detalles, señora Presidenta.

Cuando era muy común que casi todas las transacciones se pagaban al propio Banco y había que esperar largo tiempo, había dos colas, una para pagar la cuota de los que estaban al día y otra un poco más corta, que iba más rápido, para aquellos que no podían pagar. Era habitual que el Banco sin exigir una declaración jurada, sin estudiar los ingresos hacía un abatimiento temporal de la cuota por seis meses, a declaración de lo que la persona podía pagar, sin ofrecer ninguna solución definitiva, sino un paliativo temporal. Era absolutamente financiero: alivio de la cuota de hoy contra la generación de nuevos colgamentos, lo que significa plazos más largos o cuotas más altas, inclusive, muchas veces, y durante mucho tiempo, capitalizando en forma de deuda los intereses moratorios que se generaban. Ese mostrador blando no es una política de recupero blanda, y eso es precisamente lo que pasaba con algunos clientes que dicen que el Banco ya no les acepta más pagos a cuenta. No, el Banco no quiere que sigan creciendo las deudas, al mismo tiempo que la gente paga obviamente medida con una misma moneda, sino que propende a unificar las cuotas de la gente que tiene varias, contra una declaración de ingresos, y la búsqueda de una solución, acorde a ellos, la edad de las personas y las condiciones que puedan ofrecer de pagos parciales, contados, etcétera.

SEÑOR BANGO.- Es interesante lo que está diciendo el Presidente del Banco Hipotecario, porque, precisamente, la sensación que tiene la gente es que, al no poder pagar a cuenta, se le va a generar una deuda mayor, que es exactamente lo contrario al objetivo planteado. Lo importante sería esclarecer por qué, al no hacer entregas a cuentas, la gente no está contrayendo una deuda mayor. Observo esto en virtud de lo que nos planteaban los vecinos. Ahí puede haber un problema de comunicación. El Presidente está diciendo exactamente lo contrario a lo que siente la gente cuando no le dejan pagar a cuenta.

SEÑOR POLGAR.- El problema de gestión y comunicación con los clientes es un desafío permanente. Precisamente, ahora estamos en plena campaña lo van a estar viendo de tratar de convencer. Cambiando de tema, pero como ejemplo, hoy el Banco tiene buenos tiempos, comparados con la competencia y con lo que la gente necesita para colocación de un crédito hipotecario, pero tenemos la percepción que cualquiera tendría de que es un organismo público, grande y lento. Tendrá sus ventajas por ser grande y público, pero va a demorar más. Estamos teniendo el compromiso de gestión de setenta días, precisamente, porque no alcanza la experiencia de que ya pasó por un crédito para saber que sale relativamente rápido, sino que hay que publicitarlo y hacer un compromiso de gestión.

Lo que decía el Diputado Bango es típicamente un problema de mostrador, pero necesitamos que si el cliente no fue llamado, vaya al Banco. No pasa en todos estos casos de vecinos que se organizan, que tuvieron una entrevista de refinanciación de deudas en el Banco Hipotecario, donde nuestros trabajadores, con distintos

niveles y calidad de atención, informarían al Banco sobre la política de recupero. Es muy común la inercia justificada, tal vez en muchos casos, de un Banco difícil de acceder o con políticas poco amigables, según las épocas. Por semana tenemos decenas de pedidos de entrevista con Directores por situaciones de deuda. Lo que hacemos es pedir a la gente que trabaja en recupero que llame al cliente para ofrecerle la política de recupero. Como ustedes vieron, en la gran mayoría de los dos mil casos, somos exitosos en esa política, sin que estemos conviviendo con niveles de remate, que son la amenaza creíble que acá no hay forma de arreglar. Precisamente, el problema que tenemos es que si ese banco que originaba colgamentos lo que desnudó la necesidad de estar pasando deudas a la ANV, que recibía pagos a cuenta y demás, hubiera sido exitoso, las situaciones de deuda de la gente no hubieran sido las que fueron. Distinto es que la gente sienta que hizo un buen negocio o un mal negocio, lo que para el Banco también es un problema, porque es un banco público; fue el corazón de la política de vivienda del país. Es un tema de reputación importante. La gente hace cuentas y nos dice que su inmueble vale menos que la deuda que tiene, lo que perdió en dólares con respecto a unidades reajustables, etcétera. Lo de buen negocio o mal negocio tiene mucho que ver con las condiciones del día en que se hizo el negocio, del momento cero y la evolución posterior. Lo que nos importa a nosotros es que el Banco Hipotecario tenga soluciones de refinanciación para la cartera que quedó en él, independientemente de que la gente haya aspirado a tener los beneficios que hubiese tenido la cartera social que no es cartera social o situaciones percibidas como injustas. Este no es un proceso libre de errores. Hemos separado cinco mil trescientos créditos y vamos a separar trece mil más. Está el antecedente de las cooperativas, que pasaron en el 2003 y también tuvieron distinto tratamiento.

No es un problema masivo y generalizado en el Banco el sentimiento de injusticia, en tanto el grueso de la cartera que pasa a la ANV si pagan a vecinos, Intendencias, desisten de juicios y le pagan al fideicomiso, van a tener determinado beneficio con respecto al valor del inmueble en el caso de la cartera social.

Estamos satisfechos de que en estos volúmenes no encontramos ese problema en forma generalizada, lo que hubiera implicado redefinir el criterio de separación de carteras. Son casos individuales. Algunos de los complejos, porque ustedes o los vecinos se han interesado, están dentro de la tipología de cartera problemática, que no puede ser administrada por el Banco Hipotecario, ya sea porque habían quedado algunos complejos sociales que no los definió este Directorio ni el anterior que restan pasar. No me animo ahora a confirmar al Diputado Bango por alguno en particular, pero el Banco necesita hacerlo en el entendido de que es una cartera que puede o no administrar. Después en la armonización de las políticas de recupero, definidas por el Ministerio y las que defina el Banco Hipotecario, surgen ostentosas diferencias de tratamiento o privilegios de un caso con otro, pero este no ha sido el caso. Lo que nos compete es obrar con transparencia en la separación de cartera, tener una política de recupero exitosa y hacia el futuro y ser exigentes en las condiciones de los nuevos créditos. El Banco necesita la cartera que permanece y no hace negocio rematando inmuebles; es muy costoso, y no es la solución, ni es desde el punto de vista de la reputación aceptable para un banco público basar su política de recupero en remates masivos.

En la práctica, estos dos mil casos de refinanciación son exitosos con los clientes, son los que nos dan la pauta de que la cartera que queda en el Banco está siendo tratada con criterio de recuperación. El cliente que se aproxima al Banco tiene una solución. El que va a la caja a pagar adelanto de cuota si no logramos mostrarle las chances de refinanciación o quisiera obtener los beneficios que obtendría la cartera social que pasó a la ANV, en caso de que cumpla con los prerrequisitos de la cartera social no tiene solución. Entonces, nuestro centro es que la gente no pierda la vivienda y pueda seguir pagando. Quiero tener el tiempo de hablar aunque hayamos sido nosotros quienes más lo usamos sobre el tema del valor del inmueble a deuda, porque está en el centro de cómo operaba la política pública de vivienda y no tiene corrección posible, si queremos seguir teniendo fideicomisos vivos y Banco Hipotecario que origine créditos.

SEÑORA SALVERAGLIO.- Quiero hacer referencia a algunas otras preguntas que se habían formulado.

Con respecto a los criterios de separación, ustedes ya vieron que fue un proceso muy complejo, se trabajó con una cartera muy grande y con dificultades en la información. El Banco está trabajando en la separación de carteras aproximadamente desde el año 2007. En este período, ha mejorado muchísimo la información con respecto a los clientes y los inmuebles que maneja, con lo cual para la primera separación de carteras que fueron a los Fideicomisos III, IV y V se adoptaron algunos criterios que luego fueron mejorados. Ha sucedido, en algún caso, que parte de la cartera de un CH pasó a un fideicomiso y otra quedó en el Banco. Posteriormente, se adoptó el criterio de que los CH pasan enteros a un fideicomiso o se quedan enteros en el

Banco, a fin de aplicar una política de recupero similar a todos los integrantes del edificio. En los fideicomisos que vamos a hacer antes de fin de año seguramente se regularice esa situación que había quedado incompleta con los fideicomisos anteriores.

Se mencionó el caso de un complejo de Tacuarembó con problemas de escrituración. Hay muchísimos casos en el Banco y en la Agencia con ese tipo de problemas y se está en vías de darles una solución. Desconozco el caso concreto, pero a veces son muy difíciles porque hay problemas con la Intendencia porque de repente, se construyó arriba de una calle y hay que regularizar planos, etcétera. Esto sucede en el caso de convenios, que no sé si este es el caso. La Agencia está arreglando con cada Intendencia de manera de regularizar la situación de los vecinos. Es un proceso que va a llevar un tiempo pero se está en el camino. Lo mismo sucede con los edificios que quedaron en el Banco Hipotecario. Por ejemplo, en el caso de los convenios, hablamos de aproximadamente ocho mil viviendas que se están tratando de regularizar. No sé cuán cerca se estará de concretarse una solución en este caso concreto.

SEÑOR MAGALLANES.- Se trata de un grupo de viviendas hechas por convenio después de un tornado que azotó nuestra zona allá por los años setenta. El terreno era del Banco Hipotecario y la Intendencia construyó las viviendas con un préstamo de la ONU y el BID. Los vecinos tenían que pagar una cuota parte de ese monto; el costo total de la vivienda en aquel momento era 846 unidades reajustables y los vecinos tenían que pagar 169 unidades reajustables. Hace veinticinco años que están pagando y no han podido resolver el problema de escrituración.

SEÑORA SALVERAGLIO.- Si el señor Diputado nos hace llegar la documentación correspondiente, nosotros podemos averiguar cuál es la situación.

SEÑOR MAGALLANES.- El economista Mendive ya tiene una carpeta.

SEÑORA SALVERAGLIO.- Entonces, seguramente está en el ámbito de la Agencia Nacional de Vivienda.

(Diálogos)

SEÑOR POLGAR.- Si bien lo que planteaba el señor Diputado es un caso particular, refleja un problema general ocasionado por la manera en que se construía y cómo se otorgaban los créditos. Esa forma rápida era a costa de no cumplir algunos requisitos lo que, sumado a los problemas de volumen y de información que existían en el Banco, dio como resultado una cantidad de cosas complicadas que nosotros tomamos con responsabilidad, como si hubieran sido originadas por nosotros. Aunque este complejo en particular no esté en el ámbito del Banco Hipotecario, tenemos nuestros problemas e, inclusive, ha habido iniciativas legales en el sentido de facilitar los aspectos registrales.

Como decía la contadora Salveraglio, el Banco tiene miles de promitentes compradores. Algunos han terminado de pagar y desde el punto de vista registral, de títulos, de planos, no se está en condiciones de escriturar; otros aún siguen pagando pero tienen los mismos problemas. Esto está lejos del centro del negocio del nuevo Banco, pero se trata de familias que alguna vez pasaron la puerta de nuestra institución y hay que resolver esos problemas de papeleo que no son menores.

Tratamos de subsanar los errores que se pudieron haber cometido para un lado y para otro en la separación de carteras, es decir, que hayan pasado clientes a la Agencia Nacional de Vivienda que no tendrían que haber pasado o, lo que es más grave o injusto, que alguien que sea cartera social haya quedado en el Banco, porque aun en esta política flexible y oportuna de recupero no va a darle cabida. Seguramente, vamos a tener una visión más acabada cuando terminemos de revisar estos siete mil casos a nivel de datos y gestión, que se hace cara a cara, persona a persona para saber en qué situación está.

Por ejemplo, encontramos el caso de viviendas construidas en padrones inundables y no estaban contempladas por ninguno de los criterios de separación de cartera que habíamos manejado. La ley estuvo bien en referirse a "problemáticos" porque si se hubiera usado otro concepto seguramente este caso hubiera quedado afuera. A nivel del Directorio, resolvimos que esos padrones, independientemente de si estaban en juicio o no, de sus características sociales y del monto de sus deudas, pasan a ser administrados por otros

criterios porque desde el punto de vista de las capacidades y de las habilidades que tenemos en el Banco no sabemos cómo se deben gestionar.

Este proceso de separación de carteras, si todo sale bien, termina antes de fin de año. Sin duda, algunos de los casos planteados era "cantado" que tenían que ser considerados problemáticos. Seguramente, después del receso parlamentario, ustedes van a tener una evaluación en sus respectivos departamentos de cuán acertada fue la manera en que se identificó lo problemático y lo no problemático. Pero allí no termina el problema, porque la Agencia Nacional de Vivienda tiene sus condiciones para que el cliente pueda acogerse a distintos procedimientos de recupero.

Reitero que el error humano que nos preocupa es que queden en el Banco aquellos que son cartera social y no fueron así catalogados. De eso nos vamos a ir dando cuenta durante las gestiones de recupero y la única forma de evitar errores irreparables es que el Banco, al momento de pasar de las acciones de recupero a las judiciales o prejudiciales tenga un filtro asociado a la localización, el valor y el estado del inmueble que le permita identificar la situación de precariedad de las personas. Recordemos que hasta no hace tanto, complejos que claramente eran centro de preocupación de la política de vivienda, que estaban en situaciones de gran fragilidad y precariedad, eran productos hipotecarios del Banco Hipotecario. Se gestionaron allí y se fueron degradando.

En diciembre estaríamos terminando de completar este proceso de separación de las carteras y la propia acción de recupero en el Banco nos va a permitir corregir errores cometidos con clientes que, por ejemplo, hubieran tenido que pasar a la Agencia Nacional de Vivienda y no lo hicieron.

Quiero contestar las preguntas que se hicieron con respecto a la venta de inmuebles, a las variaciones de sus precios y a la relación de la deuda con el valor del inmueble.

Es bueno recordar la época del Banco Hipotecario monopólico en el sentido de que daba financiamiento en el pozo, por lo cual era el principal ofertante de inmuebles a estrenar típicamente complejos habitacionales en el país. Ya sea a través de convenios con las Intendencias y de distintas modalidades, el Banco Hipotecario ofreció un producto único: una vivienda a estrenar en un barrio donde tengo pocas parecidas para comparar. ¿Qué había en el entorno del Euskal Erría cuando se inauguró? ¿Qué otro complejo había en la zona como para comparar los precios y ver si era caro o barato? Uno podía tener una idea de acuerdo con la zona pero, en general, si había un complejo de esas características también era del Banco Hipotecario.

Era muy común entonces un razonamiento que aún hoy detectamos que tiene cierta vigencia: las familias, en un horizonte de decisiones más corto que la vida del crédito, comparaban la cuota con un alquiler. Si la cuota es apenas superior, casi igual o menor que un alquiler, voy pagando algo que es para mí. Todos hemos escuchado ese razonamiento y es un análisis contable exclusivamente de flujo de caja, porque cuando una persona compra un apartamento se endeuda y si la deuda no guarda relación con el activo que está adquiriendo, se está enriqueciendo en un solo acto o se está empobreciendo. Nadie contrae una deuda por algo que no vale ese importe, si tiene para elegir. Era difícil ver esto en ese banco monopólico, en que la construcción de vivienda para sectores medios y bajos estaba prácticamente en forma exclusiva en sus manos y no existía oferta de crédito con esos plazos por parte la banca privada. No había muchas alternativas distintas y la gente hacía el análisis de comparar el alquiler con la cuota. A los cinco, a los diez o a los veinte años, el razonamiento empieza a ser con mentalidad de propietario y no de inquilino. ¿Cuánto vale mi inmueble? ¿Cuánto pagué y cuánto me falta pagar?

Es problemático determinar cuánto se pagó y el vecino, simplemente, suma las facturas en unidades reajustables y las pasa a dólares, muchas veces sin saber siquiera cuál fue la tasa con que se endeudó. Afortunadamente, ahora el Banco compite con la tasa más barata en plaza aprovecho para pasar la publicidad para el financiamiento de los plazos que la gente necesita. La gente pagaba mes a mes, a veinticinco o a treinta años y por el ciento por ciento del valor, pero en el caso de un crédito hipotecario a veces durante años se pagan solamente los intereses. Pero se está obligado a ello; se contrae una deuda. Otros bancos, cuando uno se endeuda y tiene una garantía, si deja de pagar y la garantía no cubre la deuda, lo persigue por todos sus inmuebles y los de sus parientes. No es lo que ha hecho el Banco Hipotecario. No había acción de recupero más allá de la recuperación del inmueble.

Entonces, es cierto que, en muchos casos, independientemente de los errores que cometa al momento de calcular cuánto pagó y créanme que los tienen porque para hacerlo hay que sentarse un rato con

conocimientos financieros, la gente tiene la sensación de que pagó más de lo que vale su vivienda. Acá tenemos algo que no controla el Banco, que es la evolución del valor de los inmuebles. En muchos casos, todo el entorno del complejo habitacional se degradó muchísimo con respecto a cuando se inauguraron. Eso quita valor al barrio y al inmueble. En la medida de que hay vecinos morosos que no pagan los gastos comunes ni al Banco, el edificio va perdiendo valor. Hay factores exógenos y ni qué hablar si incorporamos el valor de la unidad reajustable. Si comparamos la evolución del valor de la unidad reajustable con el del dólar, la alegría va por barrios. En 2002, quienes estaban endeudados con el Banco Hipotecario en dólares estaban en muy mala situación; quienes estaban endeudados en unidades reajustables, si todavía tenían trabajo, estaban en mejores condiciones. Si uno utiliza horizontes de comparación unidad reajustable, unidad indexada y dólar, en todos los casos unos ganan y otros pierden. Por suerte la unidad reajustable y la unidad indexada van a tener más relación con el ingreso de las familias y su capacidad de pago que el dólar. Efectivamente, quien estuvo endeudado en los últimos cuatro años en dólares tuvo un beneficio, pero si tiene memoria, vive con el corazón en la boca porque el dólar tiene variaciones fuera del alcance de cualquier banco central o gobierno que pueden poner en peligro el sostén de una familia.

Entonces, la relación deuda, lo que se pagó y valor del inmueble está fuera de nuestro alcance, pero es central en los problemas de reputación que tiene el Banco con los clientes, los antiguos en un gran porcentaje. Es un problema que tratamos de entender a través de la comunicación y de duplicar los esfuerzos desde una política de recupero, flexible y oportuna, teniendo en cuenta que entre estas decenas de miles de clientes que quedaron en el Banco hay algunos con deudas antiguas, que les queda bastante por pagar, de edades mayores que el promedio de los clientes nuevos que es de cuarenta o cuarenta y dos años, que tienen colgamentos y que, en muchos casos, cuando hacen el cálculo que refería el señor Diputado tienen la sensación de que hicieron un mal negocio. El problema es que la contrapartida de que hayan hecho un mal negocio no es un buen negocio del Banco Hipotecario, que no se benefició del dólar ni de la unidad reajustable, porque estaba obligado en unidades reajustables y no tenía ganancia en la construcción. Trasladaba al precio de venta del inmueble sus costos como constructor que sospechamos que en muchos casos no era del todo eficiente, pero era el único que generaba viviendas para ese público.

Un desafío que tiene hoy la política de vivienda y del que el Banco Hipotecario se siente parte es generar inversión, capital de riesgo privado en vivienda de interés social, porque la experiencia de que sea el Estado el que mande construir para vender y dar crédito en toda esa cadena integrada explica parte de los problemas que estamos viendo, así como dio fecundas y por miles soluciones exitosas que están en el nudo de la generación del problema. El banco que vende el inmueble que mandó construir tiene múltiples problemas porque las oscilaciones del valor del inmueble no solo repercuten en la garantía que tiene importancia para el negocio sino en los incentivos y el ánimo de la gente para pagar. Ese es uno de los aprendizajes de la política en el pasado.

Sabemos que en el futuro hay que mejorar la comunicación. Hay que velar por una política de recupero sensible, que pueda adaptarse a esto. Por supuesto, la política de recupero del Banco para los clientes antiguos es mucho más flexible y contiene muchas más complicaciones porque detrás de la flexibilidad está la complicación que el manual de un banco normal, por decirlo así. Nosotros, según la edad del cliente y el valor del inmueble, mantenemos refinanciaciones a la vieja usanza, yendo por el mínimo de cuota posible con tal de que la deuda no siga creciendo aunque se amortice muy lentamente y a unos plazos que se van muy largos. Esto surge de una oportunidad de renegociar la deuda con el cliente, de tener su información y, en última instancia, de recupero con el cliente y no de medidas administrativas genéricas que generan colgamentos que solo son paliativos temporales y hacen que el cliente desconozca su situación de deuda y sostenibilidad.

SEÑOR PÉREZ BRITO.- Creo que hace dieciséis años que entré a esta Casa y me he peleado con todos los Directorios del Banco Hipotecario, excepto con ustedes que es lo que me falta.

Sé que son receptores de una herencia terrible; no es por hablar de la herencia maldita. No quiero toquetear a nadie ni meterme con nadie, pero a ojo de buen cubero, y para cualquier persona sensata, lo que ocurría en el Banco Hipotecario antiguamente era terrible. Entonces, entiendo que les ha tocado una tarea hercúlea, titánica: poder arreglar uno de los lugares creo que junto con la OSE donde más desaguisado se produjo a lo largo de la historia del Uruguay. Lo entiendo muy bien, pero seguramente por ignorancia de la operativa bancaria, etcétera, cuando tenga que ir a Maldonado a explicar a estas trescientas o más personas, que recibieron un cedulón según explicaron en la propia Comisión y según me contaron en la Junta

Departamental, donde estuvimos reunidos con ellos, en el que se les solicita que paguen en quince días US$ 15.000, US$ 18.000 o US$ 20.000, que se les cierra la cuenta porque ya lo explicó el Presidente del Banco para ir pagando a cuenta valga la redundancia, la gente desesperada va a decir: "Pero, ¿qué hago? Me cierran la cuenta; no puedo pagar a cuenta". Me piden que pague, si no, lo que vendrá después es la ejecución".

El otro aspecto tiene que ver con el nivel de ingreso. Seguramente, el que podía pagar $ 5.000 o $ 6.000 no puede pagar $ 11.000, porque, en su inmensa mayoría como lo dice la propia versión taquigráfica y porque los conocemos, porque por más que se haya agrandado sigue siendo una aldea son clase media baja, y los sueldos no son muy altos.

Todo el mundo sabe que este Gobierno se ha preocupado mucho por el tema de la vivienda, que va a generar grandes posibilidades ojalá sean muchas para mucha gente que ni siquiera ha tenido la posibilidad de acceder a un apartamento o una casa del Banco Hipotecario, pero vamos a tener un problema social, porque son trescientos y algunos ya están viejos, y otros no pueden conseguir trabajos mejores para poder pagar. Entonces, porque mucha palabra marea mucho, cuando yo vaya a Maldonado, ¿qué le puedo decir a la gente por lo menos a estas trescientas familias que está reclamando una solución? ¿Qué va a pasar con ellos? Concretamente, sin adornos y sin explicaciones financieras. ¿Qué les podemos decir? Porque yo pertenezco al Partido de Gobierno, y supongo que usted por estar ahí también Quiero ser concreto, porque yo soy mandadero del pueblo y usted es empleado del pueblo. Entonces, ¿qué le contesto a la gente cuando me pregunte qué va a pasar?

SEÑOR POLGAR.- Cuando uno explica mucho siempre corre el riesgo de que se parezca que se está adornando. Queríamos ser muy contundentes y sin adornos.

Para arreglar la deuda con el Banco Hipotecario hay que ir al Banco Hipotecario. Es el único lugar en donde se puede aplicar la política de recupero. Tal vez estemos fallando en la comunicación, porque esos cedulones que les llegaron a los clientes no son tales. Los cedulones son los judiciales del remate que, por suerte, la gran mayoría de los clientes del Banco Hipotecario no los conocen. Tienen una deuda atrasada, y no son trescientos, porque tendríamos problemas enormes si tuviéramos torres del Banco Hipotecario todo de morosos. No son torres de esa morosidad, si no hubieran pasado a la ANV, lo que no quiere decir que no tengan problemas para enfrentar sus deudas. Una persona que esté al día con sus deudas en el Banco Hipotecario puede refinanciarla si tiene algún problema de ingresos, pero va a tener que documentarlo; eso no sucedía antes. Entonces, queremos que nuestra política de recupero se conozca, se difunda, por nosotros y por interlocutores privilegiados, como son ustedes. Es por eso que le ponemos todos los detalles y toda la fuerza a instancias como esta, porque es una posibilidad única de difundir lo que estamos haciendo, probar lo que está bien no para vender que está bien y retroalimentar de casos que nos preocupan mucho. Por ejemplo, hay gente que ni siquiera tuvo chance de hablar con un Diputado, porque de los inundados treinta casos que pasaron a fideicomiso nos enteramos poco menos que de casualidad. Se trata de gente que ni siquiera tiene esperanza de tener un lugar dónde reclamar. También tenemos, yendo a una sucursal de un banco a plantear nada, lo que ni siquiera se imaginan, porque el día que tuvieron el crédito, dieron la llave, una cortada de cinta y no había ni Banco Hipotecario, y era que sabían que se estaban endeudando. Por suerte, no es el caso de Maldonado. Entonces, en estos casos, lo que nosotros queremos, no para decir que somos infalibles, sino para decir que creemos, por el conocimiento que tenemos de estos edificios de Maldonado, que no son clientes distintos de esos dos mil que venimos reestructurando. Y si una persona tiene un problema de cuota que por distintas vicisitudes de la vida no está pudiendo pagar, no solamente en el mercado de trabajo, aun estando al día estando al día siempre se va a poder refinanciar en mejores condiciones que dejándose atrasar el Banco está haciendo refinanciaciones y queremos ver en la práctica cómo nos va con las refinanciaciones de estos clientes de Maldonado.

También tenemos otros casos. Tenemos reclamos de gente que cuestiona el aumento de cuota. No estoy minimizando, por eso digo que tenemos problemas importantes de comunicación con la percepción de la gente, porque es una institución que se transformó, que tenía múltiples propósitos, Ahora no podemos decir alegremente: "No, señora Presidenta, eso es un núcleo básico evolutivo, pasó a la ANV y me desentiendo". Capaz que es parte de la documentación, de la génesis. Esos vecinos hablaban con algún funcionario que, de repente, no está más en el Banco y está en la ANV. El Banco no se desentiende de esos problemas. Lo que tenemos es una política de recupero que está dando respuestas para clientes muy similares a estos que ustedes recibieron, y esperamos que, en este caso, no sea una excepción. Y si estamos detectando que hay cartera

social, que es impensable tratar con criterios bancarios hubiera sido el peor tipo de error que esos clientes queden atrapados, cuando terminemos de hacer la gestión desmenuzada del problema de financiamiento de todos esos números, hay gente que pasó de una morosidad del 64% al 30%. Hay gente que tiene deuda de una casa en la que está y hay gente mucho menos perceptible o percibible, que necesita que el Banco haga buenos negocios, para tener un crédito, porque, aun con la competencia que enfrentamos, no van a tener un crédito para sus ingresos, para el tipo de vivienda que quieren, si no es a través del Banco Hipotecario. Entonces, estamos muy presionados por mucha demanda y por hacer las cosas bien, y la política de recupero como ustedes lo detectaron es clave para nosotros. Entonces, lo que cambió es que para pagar hay que ir al Banco Hipotecario y exigir buena atención y condiciones, pero en el Banco, que es el que puede dar las condiciones. Somos conscientes de nuestras debilidades de atención, de comunicación. Era una institución acostumbrada a trabajar en forma monopólica y con diez mil funcionarios. Hoy somos trescientos cuarenta y tenemos competencia y conviven en una sucursal del Banco clientes que vienen a arreglar grandes problemas de deudas o líos de papeleo, como si fuera una gestión de un trámite, con clientes que vienen a asesorarse para sacar un nuevo crédito. Y el Banco tiene que seguir atendiendo; no puede hacerse el banquero elegante de dedicarse a la parte impoluta del negocio en el que todo el mundo sonríe. Es muy fácil entrar al Banco Hipotecario y detectar al cliente contento del no contento y decir: "Este cliente viene de un trámite o de recupero y este otro acaba de firmar y se va con el escribano celebrando que pasó a ser propietario". Es un desafío para los trabajadores del Banco, que los tenemos muy exigidos, y que, a lo largo de este proceso, son, en parte, protagonistas fundamentales de esto. Sí tenemos problemas a nivel de información en sucursales, donde muchas veces no se trasmite de la manera debida, y reclamos de esos también tomamos. Por eso también en ese caso, la intermediación de actores involucrados, como ustedes, para nosotros es fundamental.

SEÑOR RODRÍGUEZ.- Según dijo el Diputado Pérez Brito, el Banco Hipotecario envió una nota a la gente que decía que tenía que pagar US$ 15.000 en equis cantidad de días. ¿Eso fue comunicado de esa manera? Lo pregunto porque no se dio una respuesta. Si fue así, llama la atención. Según me acota, el Diputado Pérez Brito, surge de la versión taquigráfica de la sesión a la que concurrieron los vecinos.

Quiero referirme a dos o tres cuestiones más bien generales. Una puntual, porque por la vía de los hechos, el Diputado Magallanes, que representa también a Tacuarembó, planteó la situación de un complejo en particular, de un conjunto de vecinos el RC7 concretamente, con una problemática que he venido siguiendo desde hace mucho tiempo

Además, quiero expresar, para que también quede constancia, que esa problemática pertenece a veinticinco complejos de Tacuarembó, que fueron construidos, en su momento, por convenios con la Intendencia Municipal de Tacuarembó, y que actualmente están bajo la gestión de la Agencia Nacional de Vivienda, que procura firmar un convenio con la Comuna, a lo que hasta el momento no se ha accedido. Seguramente, ese tema va a ser estudiado en cualquier momento en la Comisión de Vivienda, Territorio y Medio Ambiente.

Quería agregar este detalle, porque como se mencionó varias veces esa situación, puede parecer que si no dejamos constancia al respecto, no nos interesamos en el tema, y en realidad estamos trabajando en él hace mucho tiempo. Sé que es una gran preocupación de los vecinos de ese barrio y de los otros veinticuatro complejos, que abarca cerca de ochocientas familias.

Por otro lado, quisiera señalar dos o tres cosas que pueden ayudar a razonar todos estos temas, porque, en realidad, nos preocupan a todos los Diputados que estamos acá, más allá del partido al que pertenezcamos, ya que tenemos contacto con la gente concreta que nos plantea la problemática a todos, sin distinción.

Primero que nada, quiero agradecer y reconocer la presencia del Directorio en la reunión, porque nos permite tomar conocimiento de primera mano de cuál viene siendo la gestión de una institución que trata de reencauzarse, a partir de una situación bastante caótica, que todos recordamos y se dio no hace muchos años. Seguramente, vamos a seguir teniendo intercambios, porque este problema no está totalmente resuelto, como ellos mismos lo vienen expresando.

Lo otro que nos atrevemos a decir es que, desde el punto de vista bancario, nos da la impresión no somos especialistas en el tema de que se viene agotando criterios sanos de gestión bancaria, si queremos que lo que exista es un banco hipotecario. Y un banco se administra con los criterios que están mencionando. Lo que había antes se llamaba Banco Hipotecario, pero era otra cosa. Digo esto como una apreciación general y como una valoración más que nada.

En cuanto al problema que nos preocupa que, lógicamente, es lo que la gente nos plantea creo entender, por lo que la gente nos plantea, pero también a partir de la exposición del Directorio, como que hay dos aspectos de la cuestión, dos problemas gruesos de lo que está pasando.

Uno es lo que llamaríamos la cartera social, que ya ha pasado a la gestión de la Agencia Nacional de Vivienda y en otra etapa más, que culminaría en diciembre, ocurrirá un nuevo pasaje de otros complejos quiero que después me corrijan si me estoy equivocando, porque puedo hacerlo en el afán de clarificar y sintetizar, como dijo el Diputado Pérez Brito, a fin de que todos podamos entendernos, para trasmitirlo de una manera clara, y nosotros estaríamos contando con la información de cuáles son, hacia enero o febrero. Me refiero a complejos, porque le entendí a la contadora que en algunas etapas hubo situaciones en las que se decidió que pasaban algunos clientes a la Agencia y otros no dentro del mismo complejo, y que luego se revisó ese criterio y ahora se entiende que lo haga, o no, el complejo en su conjunto. Es decir que ahí tenemos una cuestión. Para estar informados, sería bueno que ustedes mismos enviaran a la Comisión toda esa información, cuando la tengan, para que podamos evaluar en cada uno de nuestros territorios qué pasó con cada complejo, que nos están planteando distintas problemáticas en todos los departamentos.

Se podrían mencionar otros complejos de Tacuarembó, que no fueron construidos en convenio con la Intendencia, y que están planteando dificultades como las de Maldonado.

Creo entender que hay otra cartera, otra cantidad de clientes del Banco Hipotecario, que pueden ser de una franja de clase media baja, o algo por el estilo quizás esté mal llamarlo así, pero lo digo para entendernos, que sienten que su deuda se vuelve difícil de afrontar. El Directorio ha manejado el término recupero sensible y ha hablado de flexibilidad. Entonces, yo creo que tendríamos que seguir profundizando en eso, porque nosotros también entendemos que si queremos un banco, que funcione y que esté ajustado a las leyes que el mismo Parlamento ha aprobado, tiene que respetar determinados criterios de funcionamiento. Ahora bien, me parece que también podríamos tener otra mirada o estar atentos a cómo va caminando esa política de recupero, para ver cómo pesa esa franja de clientes que no va a pasar a la Agencia Nacional de Vivienda, que va a quedar en el Banco, para que la gente sienta que puede hacer frente razonablemente, dentro de los criterios del Banco y de la normas a la cuales tiene que adaptarse.

Quise sintetizar un poco las problemáticas que nos vienen a nosotros, que como Comisión de Vivienda, Territorio y Medio Ambiente vamos a seguir trabajando, y, a la vez, compatibilizar lo que nos llega a nosotros con lo que se ha planteado hoy en la reunión por parte del Directorio.

Quiero saber si el Directorio cree que va por ahí o no, o que hay equivocaciones en el planteo.

SEÑORA PRESIDENTA.- Solicito que en la respuesta se atienda a errores graves que pueden haberse mencionado, como bien decía el Diputado, que no sea retomar lo que ya ha sido explicitado con mucha precisión, porque tenemos que levantar la sesión.

SEÑORA SALVERAGLIO.- Efectivamente, es como plantea el Diputado. Creo que los conceptos son correctos. Como banco, nosotros tenemos una gran responsabilidad frente a la sociedad. El Banco ha sido capitalizado y tenemos que cumplir con la reglamentación, y por eso es que nuestros clientes tienen que ser tratados con determinada norma en cuanto a la política de recupero, más allá de la flexibilidades que se han planteado en esta charla.

Quisiera agregar un par de cosas. Algunos de los clientes de Maldonado han recibido intimaciones de pago, pero de acuerdo con lo que nos han informado, se trata de los que no se presentan al Banco, no solo por la deuda con él, sino por la de gastos comunes, ya que también tiene la responsabilidad de mandar esa comunicación. Desconozco si en esa comunicación está el monto de la deuda que tienen que pagar.

Por otro lado, quiero decir que compartimos con el Diputado la preocupación por la solución para los convenios de Tacuarembó. Particularmente, estuvimos en toda la separación de cartera desde el inicio y el tema de los convenios nos preocupa muchísimo. Únicamente dos Intendencias todavía no han firmado convenio con la Agencia, una de ellas es la de Tacuarembó, lo que impide que se logren solucionar los problemas concretos de los promitentes compradores.

SEÑOR GARCÍA (don Mario).- ¿Los créditos nuevos que otorga el Banco son en unidades indexadas o en unidades reajustables?

SEÑOR POLGAR.- Son en unidades indexadas.

SEÑOR GARCÍA (don Mario).- ¿En qué se basa el cambio de criterio con respecto a la unidad reajustable, que fue manejado durante tantos años? Nosotros ni siquiera comprendemos cómo reajustan la unidad reajustable ni la unidad indexada. Sabemos que ahora todo el mundo accede a créditos en unidades indexadas y creemos que es más beneficioso, pero no lo tenemos claro.

SEÑOR POLGAR.- Lo importante es que no sea en moneda extranjera, aunque también en el Banco había créditos hipotecarios en moneda extranjera. Acá hay una decisión macroeconómica: los países que como política económica tienen que construir una alternativa creíble a la moneda extranjera se concentran en una moneda.

La primera alternativa al dólar fue la unidad reajustable creada en el año 1968, muy vinculada al Banco Hipotecario. El desarrollo del mercado local y extranjero en una moneda doméstica asociada al peso en el mundo financiero empezó a tomar por el lado de la unidad indexada, que son pesos actualizados por inflación. Cuando el Banco sale el mercado hipotecario ya estaba en unidades indexadas, la estrategia del gobierno central y del Banco Central era mantener deudas y activos en unidades indexadas. El Banco Hipotecario tenía claro que la unidad reajustable había sido problemática como marca, pero era el único que la tomaba y si quería tener un producto competitivo debía ser comparable a los de los otros bancos. A su vez, quería sumar, modestamente, a la política de desdolarización dando más alternativas en unidades indexadas y no salir a dividir la estrategia contra el dólar en una tercera moneda.

SEÑOR GARCÍA (don Mario).- ¿Los viejos deudores en unidades reajustables pueden o podrán transferir sus deudas a unidades indexadas?

SEÑOR POLGAR.- La experiencia que tuvo el Banco de ofrecer a los clientes cambio de moneda fue en el caso de pasar deudas en dólares a unidades reajustables y a la postre fue mala. Cuando uno hace esto se compromete a un pronóstico de algo que no controla. Uno puede mirar para atrás y considerar que hubiera sido mejor endeudarse en dólares, en unidades reajustables o en unidades indexadas según el caso; cuando mira para adelante, no sabe. Este es un banco público. Si ofrece a los deudores pasarse a unidades indexadas porque en estos últimos cuatro años fue más beneficioso, está induciendo a las familias uruguayas a cambiar una decisión por algo que no necesariamente tiene que terminar en un beneficio.

SEÑOR BANGO.- Más allá de que tendría muchas consideraciones para hacer, quiero rescatar algo que dijeron los señores Diputados Pérez Brito y Rodríguez acerca de Maldonado. Según ellos, a los vecinos les llegó una comunicación de que tenían que pagar US$ 15.000 en quince días. ¿Es posible que eso haya sido así? Al recibir una comunicación de ese estilo, la persona piensa que si no paga la ejecutan.

Obviamente, tienen que ir al Banco a ver qué está pasando. La pregunta es si el Banco mandó esa comunicación. Más allá de lo que dijo la contadora sobre la composición, etcétera; eso no importa a estos efectos. ¿El Banco dice: usted debe US$ 15.000 y tiene que pagar en quince días o esta es su deuda y tiene que arreglarla? ¿Por qué se le pone ese plazo? Quiero una respuesta concreta.

Aparte, quiero hacer un pedido para después. Capaz que sería muy bueno para esta Comisión saber cuál es la red de criterios acordes con el manual de procedimientos del Banco por el cual se hace la separación de carteras para saber quiénes son sujetos pasibles de seguir siendo clientes del Banco Hipotecario, me imagino que teniendo en cuenta los ingresos, etcétera. ¿Cuál es el parte línea? ¿Tiene que ver con la capacidad de pago? ¿Cuáles son los indicadores para eso? ¿Hay una red de criterios que permite decir cuál complejo habitacional queda como cliente del Banco Hipotecario?

No pido que se me conteste ahora, pero esa información nos resultaría muy útil.

SEÑOR LÓPEZ MÉNDEZ.- Quiero trasmitirles la inquietud de algunas personas de Florida que hace dos años pagaban una cuota y ahora pagan el doble. No entiendo por qué si los sueldos no subieron al doble la cuota les subió de esa manera pagando en tiempo y forma. Por ejemplo, quien pagaba $ 3.000 ahora paga $ 6.000.

SEÑORA SALVERAGLIO.- No puede ser.

SEÑOR LÓPEZ MÉNDEZ.- Yo no tengo ningún papel que acredite lo que me dijeron; simplemente confié en su palabra.

SEÑOR POLGAR.- Con respecto a la pregunta del señor Diputado Bango, quiero aclarar que no se envió un cedulón sino una notificación.

SEÑOR PÉREZ BRITO.- Los vecinos hablaban de una notificación.

SEÑOR POLGAR.- Parte de lo que estamos haciendo es comunicar al cliente que su deuda está vencida y que tiene que ir al Banco a pagar. Si la nota efectivamente decía que tenían quince días para pagar US$ 15.000, desde ya digo que se le debe una disculpa al cliente. No hay otra forma de decirla.

Nosotros estamos instaurando en el Banco el contacto con el cliente vía telefónica o por nota, informándole de la situación de la deuda, del importe y que tiene que ir al Banco.

SEÑOR PÉREZ BRITO.- Los vecinos concurrieron acompañados por un profesional que hasta donde yo sé es una persona muy seria. Una de las personas que habló es Edil de la Junta Departamental. Según consta en la versión taquigráfica, se nos dijo concretamente: "Ahora se nos manda una notificación puerta a puerta, dándonos quince días para ponernos al día o pasarnos al Clearing. Cuando fuimos a hablar con el Gerente nos dijo que hay que pagar los colgamentos que a esta altura son de US$ 15.000, US$ 18.000 o US$ 20.000 al contado".

El señor Porrás también nos dijo que la cuota se iba al doble.

SEÑORA PRESIDENTA.- Aclaro que ya enviamos la versión taquigráfica al Directorio del Banco Hipotecario.

SEÑOR POLGAR.- Vamos a tratar de conseguir copia de esas notas para analizarlas, para ver si tienen el contenido aquí expresado. En las sucursales se gestiona el listado de clientes, se les notifica de su situación y los exhortan a volver al Banco. El problema sería que la única solución que se ofreciera fuera pagar US$ 15.000 en quince días. Damos por descontado que eso no es así sino que hay un problema de comunicación.

De todos modos, desde el punto de vista del Banco es importante que nos comuniquemos con el cliente y está previsto que como resultado, no como comienzo, de una gestión de recupero el cliente tiene que saber, entre otras cosas, no solo que puede ir al Clearing sino que puede perder su casa. Sin lugar a duda, al cliente se le dice esas cosas para sentarse a negociar. Una comunicación del tipo a que se ha hecho referencia estaría desanimando a ir al Banco y estaría demostrando que hay mucha cosa para hacer.

Con respecto a la red de criterios, debo decir que no hicimos la separación de carteras por la capacidad de pago del cliente porque la desconocemos. Son criterios de morosidad, temas legales, si era cartera social o no, si eran inundados, características del valor de tasación, etcétera. El Banco aprueba criterios que impactan a nivel de sistema y se emigran esos créditos. Lo que tenemos son las resoluciones de Directorio, los informes técnicos y la información de los criterios, todo lo cual está disponible y se lo enviaremos a la Comisión.

SEÑORA PRESIDENTA.- Seria bueno que, como dijo el Presidente del Banco, consiguiéramos algunas de esas notificaciones que recibieron los vecinos para ver de qué manera se trabajó a nivel del departamento.

SEÑOR POLGAR.- Es más fácil demostrar la existencia de algo que la no existencia. Yo también podría mostrar las cartas que no dicen nada de eso; si en esas cartas dicen lo que se ha afirmado aquí, los responsables ya tienen un problema con el Directorio porque esa no es la mejor forma de comunicación.

(Diálogos)

SEÑORA PRESIDENTA.- Agradecemos muchísimo la presencia de las autoridades del Banco Hipotecario.

Se levanta la reunión.